Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

ANNUEL GESTION

Québec

Redaction

Conception graphique et production

Realisation infographique

Impression

103-01154/

MINISTÈRE DE L'EMPLOI ET DE LA SOLIDARITÉ SOCIALE

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

2001-2002

MOT DE LA MINISTRE

Madame Louise Harel
Présidente de l'Assemblée nationale
Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A4

Madame la Présidente,

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et à la Loi sur l'administration publique, c'est avec plaisir que je vous transmets le Rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2002.

Ce document rend compte des résultats stratégiques du Ministère ainsi que des renseignements d'intérêt public. Les rapports annuels de gestion des agences au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale, soit le Centre de recouvrement et la Sécurité du revenu, sous ma responsabilité, et Emploi-Québec, qui relève de la ministre déléguée à l'Emploi, vous seront transmis distinctement.

Dans le cadre des actions annoncées par le gouvernement au printemps 2001 en matière de lutte contre la pauvreté, les premières étapes de l'élaboration de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ont pu se réaliser, entre autres, grâce à l'engagement très apprécié de ma collègue, la ministre déléguée à la Lutte contre la pauvreté et l'exclusion. Il faut également rappeler les actions du Ministère, notamment l'indexation des prestations des personnes aptes au travail au Programme d'assistance-emploi en janvier 2002, la bonification du programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail et la mise en œuvre de la mesure Action emploi, qui contribuent à l'amélioration des conditions de vie des plus démunis. Enfin, la récurrence de l'indexation des prestations, annoncée à l'occasion de l'énoncé budgétaire de mars 2002, vient accentuer le message gouvernemental de lutte contre la pauvreté.

Par ailleurs, la poursuite de la recherche-action Solidarité jeunesse, qui représente une intervention de premier plan auprès de la clientèle jeunesse, permettra très certainement d'amorcer la réflexion quant au traitement des jeunes en matière de sécurité du revenu et à leur insertion en emploi.

En ce qui a trait aux services d'emploi, ma collègue, la ministre déléguée à l'Emploi, rendra compte des résultats de façon détaillée au moment du dépôt du Rapport annuel de gestion d'Emploi-Québec. Je tiens toutefois à souligner l'implantation du service de placement en ligne, qui s'est réalisée à l'automne 2001 et qui représente un projet majeur de prestation électronique de services, ainsi que la parution de la collection sur les perspectives professionnelles 2001-2005, un outil extraordinaire pour l'arrimage de l'offre et de la demande dans le domaine de l'emploi.

En outre, au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a mené de concert avec le ministère de l'Éducation des consultations publiques sur un projet de politique de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue. La politique et le plan d'action en découlant ont été soumis au Conseil des ministres au début de l'année 2002-2003.

Les orientations stratégiques en matière de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, de même que le soutien aux personnes dans leurs démarches pour intégrer le marché du travail ou pour y demeurer, nécessiteront d'autres réalisations importantes au cours de la prochaine année. Cet effort conduira à une mobilisation majeure des membres du personnel du Ministère pour actualiser la mise en œuvre des orientations proposées pour l'élaboration de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, en vue de rendre opérationnels la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue et son plan d'action, et de contribuer de manière significative à l'emploi.

Je vous prie d'agréer, Madame la Présidente, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

La ministre d'État à la Solidarité sociale, à la Famille et à l'Enfance,
ministre de la Famille et de l'Enfance et
ministre de la Solidarité sociale

Linda Goupil

Québec, 28 octobre 2002

MOT DU SOUS-MINISTRE

Conformément à la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail et ainsi qu'il est prévu à la Loi sur l'administration publique, je vous présente le Rapport annuel de gestion du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale pour l'année 2001-2002.

Les actions du Ministère au cours de la dernière année se sont concentrées sur les orientations stratégiques visant à lutter contre la pauvreté et l'exclusion, de même que contre le chômage.

À cet effet, d'importantes ressources ont été consacrées à cette double problématique. Cet effort concerté a favorisé l'atteinte de la majorité des cibles que le Ministère s'était fixées, notamment la réalisation des premières étapes devant conduire à l'adoption de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale ainsi qu'à l'adoption de la politique gouvernementale d'éducation des adultes et de formation continue.

Les grands enjeux de gestion au Ministère sont le partenariat en vue d'assurer la cohésion et la mobilisation des partenaires institutionnels, économiques et communautaires autour des objectifs visés, la connaissance des besoins des groupes de clientèle défavorisés économiquement ou sur le plan de l'emploi afin de les intégrer au marché du travail et de leur assurer une autonomie financière ainsi que l'optimisation des ressources déjà à notre disposition.

La prochaine année et les suivantes seront consacrées à l'amélioration de nos façons de faire pour nous rapprocher de plus en plus des besoins de notre clientèle afin de réaliser notre mission. Nous pourrons ainsi contribuer davantage aux efforts de la société québécoise pour l'amélioration de la qualité de vie des citoyennes et des citoyens.

Je salue encore une fois le dévouement des gestionnaires et des employés du Ministère et le travail qu'ils ont accompli.

Le sous-ministre,

André Trudeau

Québec, 28 octobre 2002

TABLE DES MATIÈRES

Déclaration de la Direction 6

Rapport de validation du Vérificateur interne 7

Présentation du Ministère 9

Contexte économique et dossiers majeurs en 2001-2002

Contexte économique 13

Dossiers majeurs en 2001-2002 14

Engagements découlant de la Loi sur l'administration publique

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 19

Plan stratégique 2001-2004 19

Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002 20

Résultats de 2001-2002

Résultats généraux 23

Orientation 1 : Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi 23

Orientation 2 : Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale 29

Orientation 3 : Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes 32

Orientation 4 : Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises 34

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 42

Utilisation des ressources 44

Ressources humaines 44

Ressources budgétaires et financières 46

Ressources informationnelles 49

Pouvoir discrétionnaire de la ministre 51

Perspectives pour 2002-2003 53

Annexes

Rapport d'activité 2001-2002 du Bureau des renseignements et plaintes 57

Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques 62

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens 64

Principales caractéristiques des ménages et des adultes à la Sécurité du revenu en mars 2002 66

Organigramme du Ministère 69

Carte du réseau 70

Politique linguistique du Ministère 71

L'application de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels 72

L'éthique au Ministère 73

Lois administrées 74

Déclaration de la Direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité du sous-ministre en titre du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et des membres de la Direction. Cette responsabilité porte sur l'exactitude et sur l'intégralité des données ainsi que sur la fiabilité des résultats qui sont présentés, en lien avec les objectifs du Plan stratégique 2001-2004 du Ministère et la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

À notre connaissance, le Rapport annuel de gestion 2001-2002 décrit fidèlement les mandats, les valeurs organisationnelles et les orientations stratégiques du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Il couvre l'ensemble des activités du Ministère, présente les objectifs stratégiques ainsi que les résultats atteints et il fournit des données fiables et de qualité.

Tout au long de l'année, afin de garantir la réalisation de nos objectifs, nous avons maintenu et intensifié l'ensemble des contrôles et des moyens pour gérer les risques, tels qu'ils sont décrits dans l'Énoncé des moyens mis en place pour minimiser les risques en annexe. Par ailleurs, nous nous proposons pour la prochaine année de consolider ces moyens afin de mieux contrôler la poursuite et l'atteinte de nos objectifs stratégiques, de même que la fiabilité de l'ensemble de nos données informationnelles.

Nous sommes satisfaits des pratiques et des méthodes qui ont servi à produire ce rapport annuel de gestion.

Les membres de la Direction

André Trudeau
Sous-ministre

Jean-Yves Bourque
Sous-ministre adjoint à la planification
et aux services aux citoyens

Yvon Boudreau
Sous-ministre associé à Emploi-Québec

Marjolaine Loiselle
Sous-ministre adjointe
aux opérations d'Emploi-Québec

Geneviève Bouchard
Sous-ministre adjointe aux politiques

Guy Martin
Sous-ministre adjoint à la Sécurité du revenu

Raymond Sarrazin
Sous-ministre adjoint aux services à la gestion

Québec, 28 octobre 2002

Rapport de validation du Vérificateur interne

Monsieur André Trudeau
Sous-ministre
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Monsieur le Sous-ministre,

Nous avons procédé à l'examen des données relatives aux indicateurs du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale.

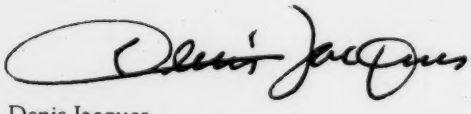
La responsabilité de l'exactitude et de l'intégralité des données comprises dans le Rapport annuel de gestion 2001-2002 ainsi que celle de la préparation et de la diffusion des résultats et des explications fournis à l'égard des indicateurs, décrits dans le Plan stratégique 2001-2004, incombent au ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Notre responsabilité consiste à exprimer un avis sur le caractère vraisemblable de ces données en nous fondant sur le travail que nous avons accompli au cours de notre mission d'examen.

Notre examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions portant sur l'information qui nous a été fournie par le Ministère.

En ce qui concerne les autres données de l'exercice et affirmations contenues au présent rapport annuel de gestion, notre appréciation de leur vraisemblance se fonde sur des calculs, des références aux documents sources et sur l'analyse des interrelations contenues dans le texte. Nous avons aussi porté une attention particulière aux systèmes de compilation des données et effectué certains sondages. Toutefois, compte tenu qu'il s'agit de la première année de validation, certaines données relatives à des exercices précédents n'ont fait l'objet d'aucune appréciation.

Au cours de notre examen, nous n'avons rien relevé qui nous porte à croire que les données examinées et mentionnées dans ce rapport ne sont pas, à tous égards importants, plausibles et cohérentes.

Le Vérificateur interne,



Denis Jacques
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale

Québec, 28 octobre 2002

PRÉSENTATION DU MINISTÈRE

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale a été créé par décret gouvernemental le 8 mars 2001 à même les composantes de l'ancien ministère de la Solidarité sociale institué le 15 décembre 1998 et du ministère de l'Emploi et de la Solidarité, lequel avait été mis en place en juin 1997.

Le présent rapport annuel de gestion concerne les résultats du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Pour une information plus détaillée sur les résultats des agences et des principales unités administratives du Ministère, le lecteur est invité à consulter les rapports annuels de gestion d'Emploi-Québec, de la Sécurité du revenu, du Centre de recouvrement, du Secrétariat à l'action communautaire autonome, du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail et du Fonds national de formation de la main-d'œuvre.

Une double mission

La mission du Ministère s'inscrit à l'intérieur des orientations stratégiques et des priorités du gouvernement du Québec qui visent, entre autres, la lutte contre le chômage et l'exclusion sociale. À l'instar des sociétés modernes, le Québec se préoccupe en effet d'assurer une meilleure qualité de vie à ses citoyennes et à ses citoyens en créant les conditions nécessaires à la création d'emplois ainsi qu'à la mise en œuvre de moyens pour réduire la pauvreté.

L'emploi

En matière d'emploi, le Ministère voit à promouvoir l'emploi et le développement de la main-d'œuvre disponible et contribue à l'amélioration du fonctionnement du marché du travail. À cet égard, l'action du Ministère vise, d'une part, à assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre et, d'autre part, à contribuer à la réduction du chômage et de l'exclusion sociale et professionnelle.

La solidarité sociale

Sur le plan social, le Ministère a pour objectif de préserver et de développer les acquis de la société québécoise en matière de solidarité sociale en attribuant une aide financière aux personnes et aux ménages dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et en aidant les personnes à résoudre les difficultés qui constituent un frein à leur insertion sociale et économique. Le Ministère voit également au soutien financier des organismes communautaires dans l'action que ceux-ci mènent auprès de la population.

Une organisation administrative à l'échelle du Québec

Pour réaliser sa mission, le Ministère est doté d'une structure administrative fondée sur deux grands réseaux complémentaires, soit Emploi-Québec et la Sécurité du revenu. Sur le terrain, les directions régionales et les 153 centres locaux d'emploi (CLE) assurent la présence de ces deux réseaux dans les 17 régions administratives du Québec.

Emploi-Québec

Emploi-Québec est une agence gouvernementale[1] au sein du ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale. Elle est née de la fusion de différents services d'emploi et de main-d'œuvre. De par ses interventions, Emploi-Québec vise à :

- améliorer le fonctionnement du marché du travail;
- établir un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- réduire le chômage, l'exclusion sociale et professionnelle, les pertes d'emplois, l'instabilité de l'emploi, les obstacles à la création d'emplois ainsi que les coûts socioéconomiques qui y sont associés.

Par ses diverses interventions planifiées en partenariat, Emploi-Québec contribue à corriger les problèmes structurels du marché du travail afin que la qualification de la main-d'œuvre québécoise réponde aux besoins du marché du travail.

1. Avec le dépôt à l'Assemblée nationale de sa Convention de performance et d'imputabilité, Emploi-Québec passera du statut d'unité autonome de service à celui d'agence gouvernementale en juin 2002.

En vertu de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité et instituant la Commission des partenaires du marché du travail, la Commission soutient de façon importante le Ministère dans la réalisation de sa mission. À cet effet, elle exerce un rôle de conseil, participe à la gestion d'Emploi-Québec et détient un pouvoir d'initiative. Elle est, par ailleurs, directement associée à la préparation du plan d'action d'Emploi-Québec, en plus d'être responsable de l'application de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

La Sécurité du revenu

La Sécurité du revenu est responsable de l'administration du régime de soutien du revenu, conformément aux dispositions de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. Depuis le début de l'exercice 2001-2002, elle a le statut d'agence gouvernementale au sein du Ministère.

La Sécurité du revenu attribue une aide financière aux personnes dont les ressources sont insuffisantes pour subvenir à leurs besoins et contribue, par un partenariat actif, à prévenir l'émergence et à résoudre des problèmes, de nature individuelle ou collective, en vue de favoriser leur autonomie économique et sociale. La Sécurité du revenu s'investit également pour mettre en valeur le potentiel de sa clientèle.

Le Centre de recouvrement

En plus d'agir de façon concrète sur la problématique liée à l'emploi et à la solidarité sociale, le Ministère compte sur la collaboration d'une agence gouvernementale spécialisée en matière de protection et de recouvrement des sommes qui lui sont dues. Le Centre formule également des avis et des recommandations en vue d'améliorer les modes opérationnels, les politiques, la réglementation et la législation en matière de recouvrement. En exerçant ce rôle, le Centre de recouvrement s'inscrit dans les objectifs du plan stratégique du Ministère et permet de répondre aux orientations gouvernementales de saine gestion des fonds publics. De plus, grâce à ses interventions, le Centre permet au Ministère d'exercer sa mission de façon équitable envers l'ensemble de sa clientèle.

Les unités centrales

Le Ministère compte également trois grandes directions générales : la nouvelle Direction générale de la planification et des services aux citoyens, qui gère la Direction des communications, le Bureau des renseignements et plaintes, la Direction du service de révision, la Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail ainsi que la Direction de la planification et de la modernisation; la Direction générale des services à la gestion, qui assure la gestion des ressources financières, matérielles et informationnelles; et la Direction générale des politiques, qui est responsable de concevoir les politiques de développement de la main-d'œuvre, de l'emploi et de la sécurité du revenu, de produire des recherches, des évaluations et des statistiques et de coordonner l'élaboration et la mise en œuvre de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Par ailleurs, plusieurs autres unités administratives relèvent directement du sous-ministre, notamment le Secrétariat du Ministère, la Direction des affaires juridiques, la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives ainsi que la Direction des ressources humaines.

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec

Créé en 1995, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec contribue également à la mission du Ministère. À cette fin, il administre le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome en vue de soutenir financièrement les organismes communautaires dans leur action auprès de la population et fournit des avis quant au soutien gouvernemental qui doit être accordé à ces organismes. Il favorise le développement du savoir-faire en matière d'action communautaire et voit à la remise annuelle du prix Hommage bénévolat-Québec. Enfin, il agit à titre de maître d'œuvre pour la mise en place de la politique gouvernementale *L'action communautaire : une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social du Québec.*

Une offre de service solidaire des valeurs québécoises

Faisant siennes les valeurs que les Québécoises et les Québécois souhaitent préserver et promouvoir, notamment en ce qui a trait au renforcement de la solidarité envers les plus démunis et au développement du sens des responsabilités, et tenant compte de sa mission, de ses responsabilités, de sa clientèle et de ses principaux partenaires, le Ministère soutient une offre de service dans les domaines de l'emploi, de la sécurité du revenu et de l'aide aux organismes communautaires.

L'aide et les services offerts à la population peuvent être regroupés autour des services de base, des services spécialisés et de leviers d'intervention plus particuliers.

Les services de base

- L'aide financière pour les personnes et les familles à faible revenu;
- Les services d'information sur le marché du travail, qui contribuent à assurer un meilleur équilibre entre l'offre et la demande de main-d'œuvre;
- Les services de placement;
- Les services liés au développement de la formation et à la qualification professionnelle de la main-d'œuvre.

Les services spécialisés

- Les services aux personnes et aux entreprises qui font face à des difficultés particulières (accompagnement social, préparation à l'emploi, insertion et maintien en emploi, stabilisation et création d'emplois).

Les autres leviers d'intervention

- Les services d'intervention sectorielle;
- Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail;
- Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.

La clientèle

Le Ministère fournit des efforts importants pour soutenir financièrement les personnes démunies, avec ou sans contraintes à l'emploi, et pour voir à leur insertion sociale et professionnelle, de même qu'au maintien du revenu des personnes et des familles à faible revenu. Il offre également des services aux personnes avec ou sans emploi, aux entreprises québécoises ainsi qu'aux collectivités locales et aux organismes communautaires qui contribuent à la réalisation de sa mission.

Conscient de l'importance à accorder à sa clientèle, le Ministère est résolu à développer une offre de service de qualité répondant aux besoins et aux attentes de la population.

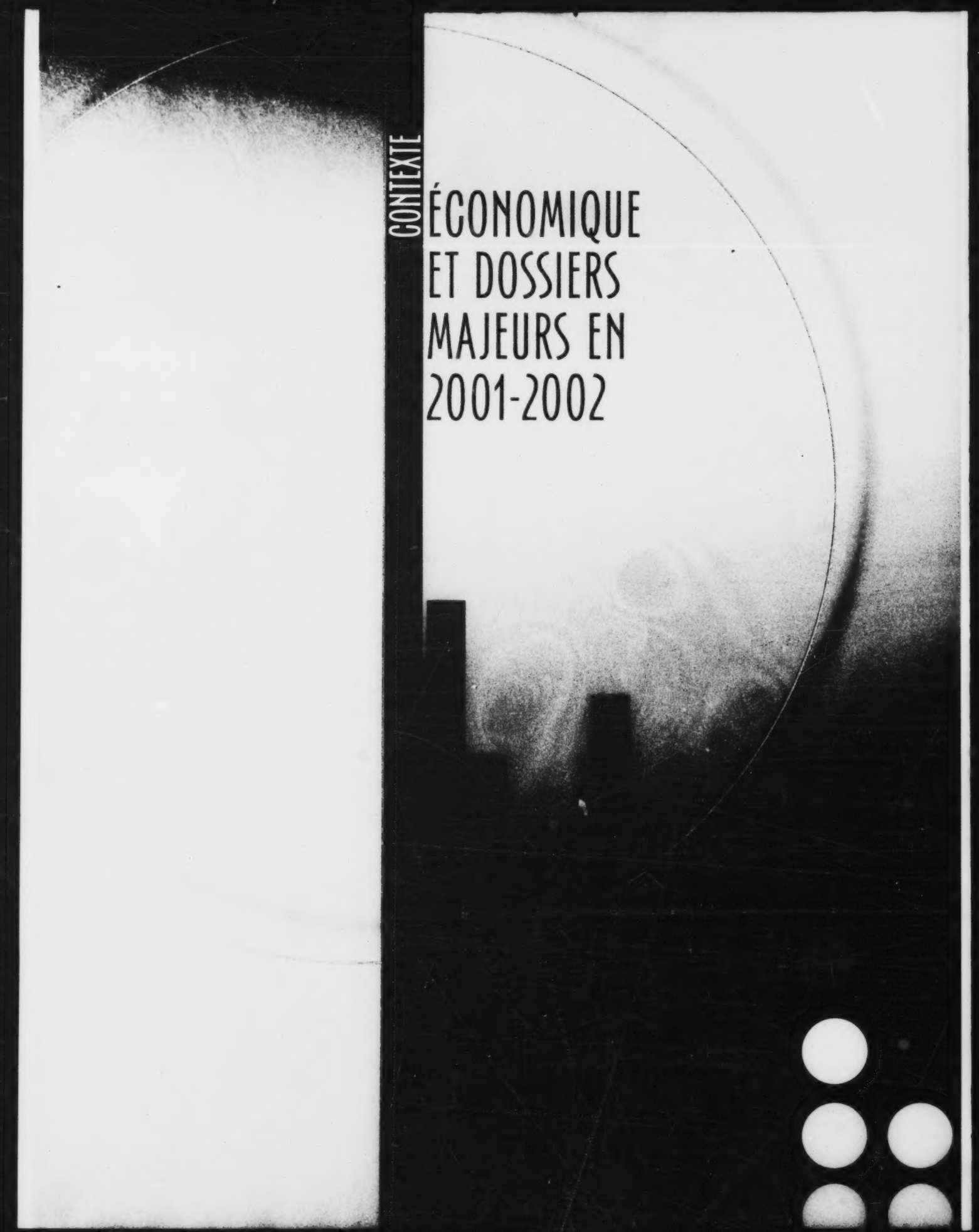
Les partenaires

Le Ministère, en collaboration avec différents partenaires nationaux, régionaux et locaux, voit à l'élaboration d'objectifs communs et à la recherche de solutions mutuellement avantageuses dans le domaine de la main-d'œuvre et de l'emploi. Les partenaires du Ministère sont, notamment, la Commission des partenaires du marché du travail et les conseils régionaux des partenaires du marché du travail.

En outre, le Ministère coordonne son action à celle d'un ensemble de ministères et d'organismes à vocation sociale et économique. Il offre des services en collaboration avec les réseaux de l'éducation et de la santé et des services sociaux, les organismes régionaux, locaux et sectoriels ainsi que les ressources spécialisées travaillant dans les domaines de l'emploi et de la main-d'œuvre, de la lutte contre la pauvreté et du soutien aux personnes démunies.

CONTEXTE

ÉCONOMIQUE ET DOSSIERS MAJEURS EN 2001-2002



Contexte économique

Après avoir enregistré de fortes croissances en 1999 et en 2000, le produit intérieur brut (PIB) québécois a subitement ralenti en 2001, de même que le rythme de création d'emplois. Toutefois, malgré l'essoufflement de l'économie nord-américaine depuis la fin de l'année 2000, le marché du travail québécois a connu une bonne performance.

Création d'emplois

Au Québec, 36 800 emplois ont été créés en 2001[2], soit une hausse de 1,1 % par rapport à l'exercice précédent, et ce, parallèlement à l'augmentation de 0,8 % de la population des 15 ans et plus. On comptait ainsi environ 3,5 millions d'emplois au Québec à la fin de 2001. Le taux d'emploi a, pour sa part, atteint un sommet historique de 58,1 %. Parmi ces nouveaux emplois, 21 000 étaient des postes à temps plein. Ce sont surtout les femmes et les jeunes de 15 à 24 ans qui ont le plus bénéficié des nouveaux emplois, accaparant respectivement les deux tiers et le tiers de ces emplois.

Par ailleurs, la nette amélioration du marché du travail québécois au cours des dernières années a incité plusieurs personnes à délaisser le travail à la pige pour un emploi salarié. En 2001, pendant que la création d'emplois salariés demeurait très élevée (un gain de 2,8 % par rapport à l'année précédente), le nombre de travailleurs indépendants diminuait de 8,9 %.

La création d'emplois s'est concentrée dans les grands centres, les régions de Montréal (19 300) et de la Capitale-Nationale (10 200) recueillant 80 % des emplois nets créés. La région du Bas-Saint-Laurent n'était pas en reste, créant 6 600 emplois, ce qui correspond à une croissance de 8,1 %. Enfin, neuf régions ont connu un recul de l'emploi, généralement modeste.

Évolution du nombre d'emplois au Québec (en millions)
1991-2001

Taux de chômage

Malgré la croissance de l'emploi, le nombre de chômeurs s'est accru de 16 800 personnes en 2001 par rapport à l'année précédente, faisant passer le taux de chômage de 8,4 % à 8,7 %. Il s'agit d'une première hausse en cinq ans, mais ce taux demeure le deuxième plus bas enregistré depuis 1976. Cet accroissement est imputable à la forte augmentation de la population active qui a vu ses rangs se gonfler de 53 600 personnes.

2. Création nette d'emplois.

CONTEXTE ÉCONOMIQUE

Après avoir enregistré de fortes croissances en 1999 et en 2000, le produit intérieur brut (PIB) québécois a subitement ralenti en 2001, de même que le rythme de création d'emplois. Toutefois, malgré l'essoufflement de l'économie nord-américaine depuis la fin de l'année 2000, le marché du travail québécois a connu une bonne performance.

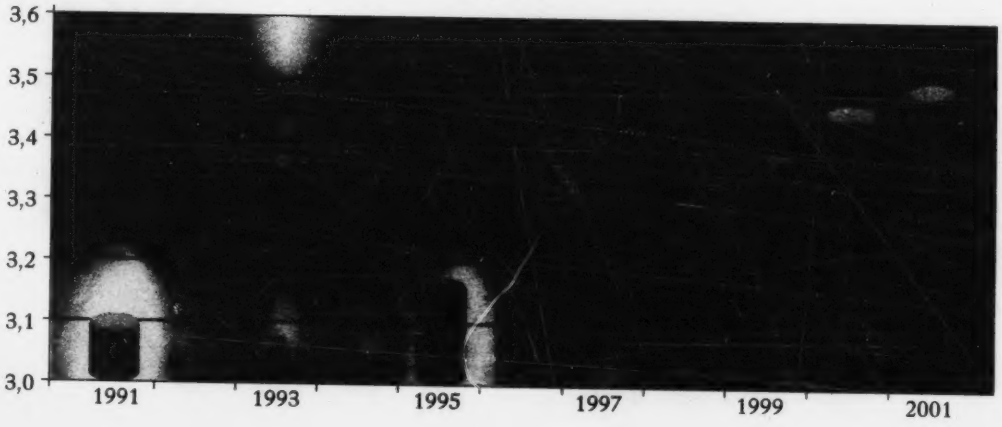
Création d'emplois

Au Québec, 36 800 emplois ont été créés en 2001[2], soit une hausse de 1,1 % par rapport à l'exercice précédent, et ce, parallèlement à l'augmentation de 0,8 % de la population des 15 ans et plus. On comptait ainsi environ 3,5 millions d'emplois au Québec à la fin de 2001. Le taux d'emploi a, pour sa part, atteint un sommet historique de 58,1 %. Parmi ces nouveaux emplois, 21 000 étaient des postes à temps plein. Ce sont surtout les femmes et les jeunes de 15 à 24 ans qui ont le plus bénéficié des nouveaux emplois, accaparant respectivement les deux tiers et le tiers de ces emplois.

Par ailleurs, la nette amélioration du marché du travail québécois au cours des dernières années a incité plusieurs personnes à délaisser le travail à la pige pour un emploi salarié. En 2001, pendant que la création d'emplois salariés demeurait très élevée (un gain de 2,8 % par rapport à l'année précédente), le nombre de travailleurs indépendants diminuait de 8,9 %.

La création d'emplois s'est concentrée dans les grands centres, les régions de Montréal (19 300) et de la Capitale-Nationale (10 200) recueillant 80 % des emplois nets créés. La région du Bas-Saint-Laurent n'était pas en reste, créant 6 600 emplois, ce qui correspond à une croissance de 8,1 %. Enfin, neuf régions ont connu un recul de l'emploi, généralement modeste.

Évolution du nombre d'emplois au Québec (en millions)
1991-2001

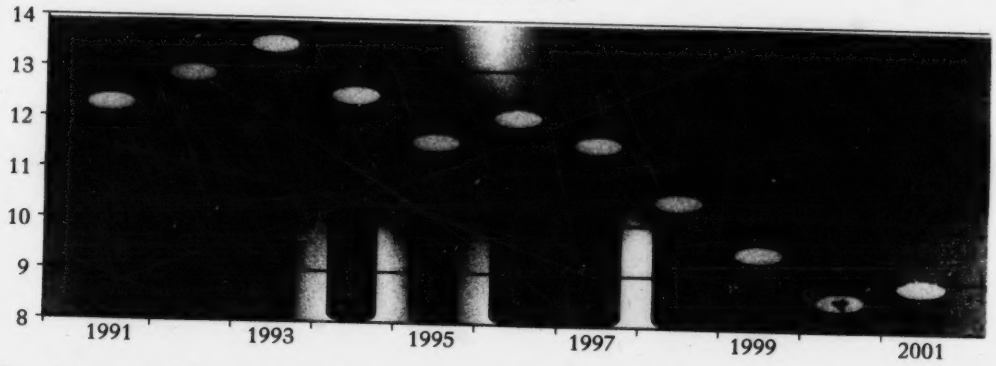


Taux de chômage

Malgré la croissance de l'emploi, le nombre de chômeurs s'est accru de 16 800 personnes en 2001 par rapport à l'année précédente, faisant passer le taux de chômage de 8,4 % à 8,7 %. Il s'agit d'une première hausse en cinq ans, mais ce taux demeure le deuxième plus bas enregistré depuis 1976. Cet accroissement est imputable à la forte augmentation de la population active qui a vu ses rangs se gonfler de 53 600 personnes.

2. Création nette d'emplois.

Évolution du taux de chômage au Québec (en %)
1991-2001



Les régions périphériques étaient davantage touchées par le chômage; au premier chef la région Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, avec un taux de chômage de 20,1 %, suivie des régions de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec (avec un taux combiné de 13,1 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (12,2 %). À l'opposé, les régions bénéficiant des taux de chômage les plus bas étaient celles de Chaudière-Appalaches (6,5 %), de la Montérégie (6,7 %), de Laval (7,2 %), de Lanaudière (7,3 %) et de l'Estrie (7,3 %).

Taux d'assistance-emploi

Le taux d'assistance-emploi chez les adultes mesure la proportion de prestataires de l'assistance-emploi parmi la population québécoise âgée de 18 à 64 ans. Depuis quelques années, ce taux ne cesse de diminuer, passant de 11,8 % en mars 1995 à 8,5 % en mars 2002. Par ailleurs, la clientèle, qui se compose en grande partie de personnes seules, ne cesse de s'alourdir. On observe ainsi une hausse du nombre de prestataires avec contraintes à l'emploi de même qu'une augmentation du nombre de prestataires à l'aide depuis plus de dix ans.

En conclusion, le ralentissement économique en cours depuis déjà la deuxième moitié de l'année 2000 aux États-Unis se serait mué en récession au deuxième trimestre de 2001. Cette récession aurait toutefois été de courte durée, en rien comparable à celle du début des années 1990, et aurait vraisemblablement pris fin avant la fin de 2001. En raison de la forte intégration des économies nord-américaines, la récession aux États-Unis n'a cependant pas été sans conséquences pour le Canada et le Québec. La croissance économique de l'année dernière ne représente plus que le tiers de celle observée l'année précédente (1,3 % contre 4,3 % en 2000). Le marché du travail québécois a toutefois réussi à tirer son épingle du jeu si l'on en juge, entre autres, par les résultats des trois premiers mois de 2002 qui indiquent une création de 69 000 emplois.

Dossiers majeurs en 2001-2002

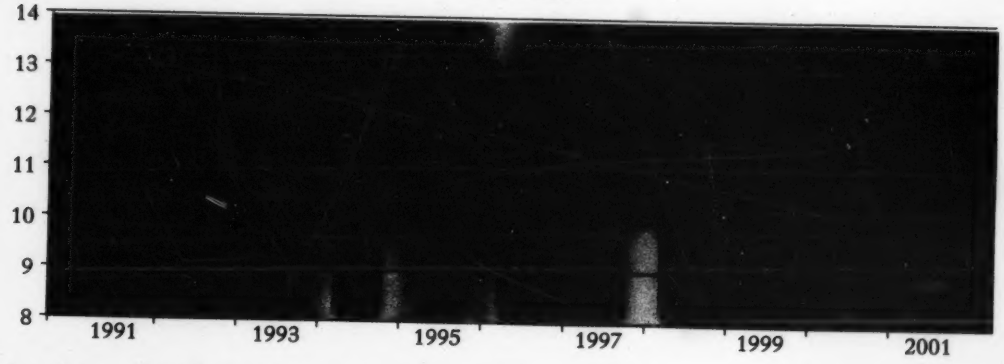
Au cours de la dernière année, le Ministère a consacré de nombreux efforts à la poursuite de dossiers majeurs en matière d'emploi et de solidarité sociale. En lien avec les priorités gouvernementales et les attentes de sa clientèle, le Ministère a mené diverses actions touchant, notamment la lutte contre la pauvreté, l'éducation des adultes et la formation continue, l'action communautaire, la jeunesse et le développement de l'emploi. Par ailleurs, en plus de s'ouvrir aux politiques et aux programmes mis en œuvre ailleurs dans le monde et de partager l'expertise québécoise en la matière, le Ministère s'est investi dans le projet de la modernisation de la gestion publique.

La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Au printemps 2001, lors du Discours inaugural et du Discours sur le budget, plusieurs décisions sur les plans politique et budgétaire ont été privilégiées par le gouvernement du Québec, attestant ainsi la reconnaissance officielle de la priorité accordée à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans la foulée de ces annonces gouvernementales, le Ministère mettait en place de nouvelles initiatives de lutte contre la pauvreté dont les coûts atteindront 300 M$ sur trois ans. Parmi les mesures préconisées, notons l'indexation, au cours de l'exercice 2001-2002, des prestations

Évolution du taux de chômage au Québec (en %)
1991-2001



Les régions périphériques étaient davantage touchées par le chômage; au premier chef la région Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine, avec un taux de chômage de 20,1 %, suivie des régions de la Côte-Nord et du Nord-du-Québec (avec un taux combiné de 13,1 %) et de l'Abitibi-Témiscamingue (12,2 %). À l'opposé, les régions bénéficiant des taux de chômage les plus bas étaient celles de Chaudière-Appalaches (6,5 %), de la Montérégie (6,7 %), de Laval (7,2 %), de Lanaudière (7,3 %) et de l'Estrie (7,3 %).

Taux d'assistance-emploi

Le taux d'assistance-emploi chez les adultes mesure la proportion de prestataires de l'assistance-emploi parmi la population québécoise âgée de 18 à 64 ans. Depuis quelques années, ce taux ne cesse de diminuer, passant de 11,8 % en mars 1995 à 8,5 % en mars 2002. Par ailleurs, la clientèle, qui se compose en grande partie de personnes seules, ne cesse de s'alourdir. On observe ainsi une hausse du nombre de prestataires avec contraintes à l'emploi de même qu'une augmentation du nombre de prestataires à l'aide depuis plus de dix ans.

En conclusion, le ralentissement économique en cours depuis déjà la deuxième moitié de l'année 2000 aux États-Unis se serait mué en récession au deuxième trimestre de 2001. Cette récession aurait toutefois été de courte durée, en rien comparable à celle du début des années 1990, et aurait vraisemblablement pris fin avant la fin de 2001. En raison de la forte intégration des économies nord-américaines, la récession aux États-Unis n'a cependant pas été sans conséquences pour le Canada et le Québec. La croissance économique de l'année dernière ne représente plus que le tiers de celle observée l'année précédente (1,3 % contre 4,3 % en 2000). Le marché du travail québécois a toutefois réussi à tirer son épingle du jeu si l'on en juge, entre autres, par les résultats des trois premiers mois de 2002 qui indiquent une création de 69 000 emplois.

Dossiers majeurs en 2001-2002

Au cours de la dernière année, le Ministère a consacré de nombreux efforts à la poursuite de dossiers majeurs en matière d'emploi et de solidarité sociale. En lien avec les priorités gouvernementales et les attentes de sa clientèle, le Ministère a mené diverses actions touchant, notamment la lutte contre la pauvreté, l'éducation des adultes et la formation continue, l'action communautaire, la jeunesse et le développement de l'emploi. Par ailleurs, en plus de s'ouvrir aux politiques et aux programmes mis en œuvre ailleurs dans le monde et de partager l'expertise québécoise en la matière, le Ministère s'est investi dans le projet de la modernisation de la gestion publique.

La Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale

Au printemps 2001, lors du Discours inaugural et du Discours sur le budget, plusieurs décisions sur les plans politique et budgétaire ont été privilégiées par le gouvernement du Québec, attestant ainsi la reconnaissance officielle de la priorité accordée à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

Dans la foulée de ces annonces gouvernementales, le Ministère mettait en place de nouvelles initiatives de lutte contre la pauvreté dont les coûts atteindront 300 M$ sur trois ans. Parmi les mesures préconisées, notons l'indexation, au cours de l'exercice 2001-2002, des prestations

d'assistance-emploi versées aux personnes aptes au travail; la création de la mesure Action emploi, dans laquelle le gouvernement prévoit investir pour encourager et soutenir l'intégration des prestataires de longue durée au marché du travail; et un investissement en matière de sécurité alimentaire.

De plus, l'Énoncé complémentaire à la politique budgétaire du gouvernement de mars 2002 prévoit la mise en place de mesures additionnelles, soit l'indexation annuelle automatique des prestations d'assistance-emploi; la mesure de soutien du revenu des travailleurs victimes de licenciement collectif dans les régions ressources et l'abolition de la réduction du partage du logement ainsi que du test du logement; et l'investissement supplémentaire dans le cadre de la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Aussi, s'appuyant sur les travaux amorcés au cours de cette même année et sur les pistes d'action contenues dans le document intitulé *Ne laisser personne de côté!*, le Ministère lançait en juin 2001 une vaste consultation publique en vue d'élaborer une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté. En plus de rencontrer des intervenants locaux, régionaux et nationaux, les ministres responsables ont tenu de nombreuses rencontres avec les représentants du Collectif pour une loi sur l'élimination de la pauvreté.

La modernisation de la gestion publique

Au cours de la période 2001-2002, le dossier de la modernisation de la gestion publique a fait l'objet d'une attention particulière. Le Ministère s'est en effet engagé auprès de la population et des parlementaires en publiant la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens, le Plan stratégique 2001-2004 ainsi qu'un plan annuel de gestion des dépenses. À cela s'ajoutent les divers travaux effectués en vue d'améliorer la qualité des services offerts à la population.

Le 1er avril 2001, la Direction générale de la sécurité du revenu obtenait le statut officiel d'agence gouvernementale. Le Centre de recouvrement, unité autonome de services depuis 1996, accédait aussi à ce statut en avril 2001. Parallèlement à ces développements, les gestionnaires et le personnel ont été sensibilisés à l'importance de leur contribution en ce qui a trait à la modernisation de la gestion au Ministère. De plus, le Ministère a vu à l'élaboration des indicateurs de performance et s'est assuré de la fiabilité des données en vue d'une reddition de comptes fiable et efficace. Enfin, un plan intégré de mise en place de la prestation électronique de services est en cours d'élaboration.

Le Ministère poursuit la mise en place de la modernisation de la gestion publique en privilégiant trois axes principaux d'intervention inspirés du thème *Les citoyennes et les citoyens au cœur de nos préoccupations, le personnel au cœur de l'action*, soit : la prestation de services aux citoyens et aux entreprises; la gestion des personnes ainsi que la gestion par résultats.

Les travaux de la modernisation se font toujours en concertation avec les unités centrales et en respectant l'autonomie des agences, sans oublier les différents regroupements syndicaux et les autres partenaires du Ministère.

La politique d'éducation des adultes et de formation continue

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère a mené conjointement avec le ministère de l'Éducation des consultations publiques sur un projet de politique gouvernementale de l'éducation des adultes dans une perspective de formation continue. Plus d'une soixantaine d'organismes ont présenté des mémoires et une vingtaine de ces organismes ont été rencontrés par les autorités politiques à l'occasion d'événements publics.

À la suite de ces consultations, les deux Ministères ont élaboré la version finale de la politique et le plan d'action couvrant les cinq premières années de sa mise en œuvre. Ces travaux ont mis à contribution plusieurs autres ministères ainsi que la Commission des partenaires du marché du travail. Au terme de l'année 2001-2002, la politique et le plan d'action qui y est associé ont pu être soumis au Conseil des ministres.

La politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire

La politique gouvernementale sur l'action communautaire a été lancée publiquement en septembre 2001 et sa mise en œuvre, prévue sur une période de trois années, a été placée sous la coordination du Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec. Afin de faciliter l'implantation de cette politique, le gouvernement du Québec s'est engagé à injecter une somme de 50 M$ sur trois ans pour aider à l'élaboration de nouveaux programmes et pour répondre aux besoins des organismes communautaires.

Solidarité jeunesse

Le Ministère est très sensible aux difficultés que vit sa jeune clientèle. Par la recherche-action Solidarité jeunesse, le Ministère propose une solution alternative aux jeunes de 18 à 21 ans, sans contraintes à l'emploi ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, qui présentent une demande à l'assistance-emploi et qui y sont admissibles. Solidarité jeunesse offre ainsi à chaque jeune l'occasion d'établir un plan d'action réfléchi lui permettant de retourner aux études, d'intégrer le marché du travail, de poursuivre une grossesse dans des conditions adéquates, d'effectuer un retour à la santé (notamment en lien avec les problèmes de toxicomanie) ou d'effectuer les démarches nécessaires pour régler des problèmes avec la justice. Ces interventions s'inscrivent dans une mise en mouvement des jeunes de façon à prévenir le recours à l'assistance-emploi et la dépendance à long terme à l'endroit du régime du soutien du revenu.

Le cadre d'intervention de Solidarité jeunesse repose sur le repérage des jeunes ciblés et sur leur orientation, de façon volontaire, à un carrefour jeunesse-emploi ou à un autre organisme jeunesse du milieu. Ces derniers sont responsables de l'accompagnement et du suivi des jeunes. Le comité local de suivi, composé des représentants de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et de l'organisme jeunesse responsable, supervise le plan d'action des jeunes et assure l'arrimage avec les ressources du milieu que sont, les centres locaux de services communautaires (CLSC), les centres de la petite enfance (CPE), l'école ou encore la chambre de commerce.

Une tournée ministérielle des régions amorcée en février 2002 a permis de mobiliser à nouveau les partenaires autour des jeunes dans la perspective de Solidarité jeunesse et d'annoncer les investissements que le gouvernement du Québec entend réaliser pour l'an II de cette recherche-action.

Modification du programme APPORT

Afin de simplifier le programme Aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT), destiné aux familles ayant au moins un enfant à charge et dont au moins un parent occupe un emploi, une nouvelle méthode de calcul est entrée en vigueur en janvier 2002. Cette nouvelle méthode introduit une table de calcul permettant de déterminer la prestation APPORT maximale en fonction du revenu total et de la composition de la famille. Elle exclut aussi les premiers 1 200$ de pension alimentaire pour enfant reçus par une famille, ce qui constitue une harmonisation avec le Programme d'assistance-emploi.

De plus, certaines règles transitoires ont été prévues afin de s'assurer que les prestations accordées aux familles admissibles au programme en 2001 ne soient pas diminuées en raison de l'introduction de la nouvelle méthode de calcul.

Placement en ligne

Avec la mise en place de ce nouveau service, les employeurs peuvent maintenant inscrire eux-mêmes leurs postes vacants, rechercher des candidats et effectuer le suivi de leurs offres d'emploi. De leur côté, les chercheurs d'emploi peuvent inscrire leur candidature et procéder à la recherche d'emploi. Ces nouvelles fonctionnalités sont disponibles sur Internet depuis octobre 2001. Un centre d'assistance a été créé pour soutenir les usagers de ce service. Emploi-Québec a aussi amorcé des démarches auprès d'autres ministères et organismes publics pour assurer la diffusion de leurs offres d'emploi à partir de son système de placement en ligne afin de les rendre plus accessibles et d'harmoniser la diffusion des offres d'emploi du secteur public.

Ententes de partenariat avec la Ville de Montréal

Au cours de l'exercice 2001-2002, le Ministère était lié à la Ville de Montréal par deux conventions en vigueur depuis avril 1998. L'une concerne l'organisation des services publics d'emploi : il s'agit d'une entente en vertu de laquelle la Ville fournit du personnel, des locaux et des services de téléphonie à la Direction régionale de Montréal d'Emploi-Québec. L'autre convention concerne la Sécurité du revenu : conclue en vertu du pouvoir de délégation de la ministre, elle a pour objet de confier à la Ville le mandat d'administrer et de dispenser sur son territoire (dans sa configuration antérieure au 1er janvier 2002, soit avant son extension à l'ensemble de l'Île de Montréal) les programmes et les services offerts en matière de sécurité du revenu.

Des échanges ont eu lieu au cours de l'année 2001-2002 en vue de définir le cadre des relations futures entre le Ministère et la Ville. En mars 2002, un protocole d'entente est venu reconduire de façon transitoire, pour une période de douze mois, les deux conventions afin de permettre aux représentants des deux parties de poursuivre leurs discussions en vue d'un nouveau partenariat. Le projet d'entente résultant de ces discussions doit être déposé au plus tard le 1er octobre 2002.

Le Programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris

S'adressant exclusivement aux Cris bénéficiaires de la Convention de la Baie James et du Nord québécois (CBJNQ), le Programme de sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris a pour objectif d'assurer le maintien du mode de vie traditionnel de cette nation. Les bénéficiaires participant à ce programme reçoivent des prestations accordées pour tous les jours passés dans la forêt qui sont consacrés à des activités d'exploitation ou à des activités accessoires. Ce programme touche une population de plus de 13 000 Cris et le taux de participation varie entre 11 % et 32 %, selon le village.

Une révision des modalités du programme a été entreprise en 1998 et les représentants des Cris et du gouvernement du Québec se sont entendus sur des modifications à apporter afin de l'actualiser. La rédaction d'une proposition de convention complémentaire à la CBJNQ est maintenant terminée et entrera en vigueur le 1er juillet 2002.

Le rayonnement extérieur

Dans son champ d'action, le Ministère a été l'instigateur de plusieurs dossiers sur la scène fédérale et internationale. Ainsi, le Ministère siège au Forum des ministres du marché du travail et participe activement à divers travaux concernant, notamment, les ententes fédérales-provinciales de développement du marché du travail, la mobilité de la main-d'œuvre, l'offre de service aux groupes défavorisés sur le plan de l'emploi et l'information sur le marché du travail. À cet égard, il importe de souligner le rôle tenu par le Ministère dans l'établissement de la plate-forme commune de discussions rendue publique par les provinces en janvier 2002 sous le titre *Investir dans les compétences au profit de tous les Canadiens : L'avenir des Ententes sur le développement du marché du travail*.

Le Ministère soutient de plus les associations et les ordres professionnels dans l'application du chapitre sur la mobilité de la main-d'œuvre de *l'Accord sur le commerce intérieur* et fait valoir les intérêts de la main-d'œuvre et de la population québécoise auprès des autorités fédérales et provinciales. Le Ministère a également collaboré à la conclusion d'une entente entre le gouvernement fédéral et celui du Québec relativement à l'expérimentation de projets pilotes pour les travailleurs âgés. Enfin, le Ministère coopère, dans les domaines relevant de sa compétence, aux travaux du Forum des ministres des services sociaux.

Sur le plan international, le Ministère assure le suivi de plusieurs accords de coopération bilatérale dans le domaine de l'emploi et de la main-d'œuvre, notamment avec la France et la Belgique, en plus d'avoir conclu un accord avec l'Argentine au cours de la dernière année. Le Ministère a, de plus, fait sa marque dans le cadre d'un séminaire international sur la modernisation des services publics d'emploi, tenu en Belgique, en illustrant la spécificité du modèle québécois dans ce domaine.

ENGAGEMENTS

DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

ENGAGEMENTS DÉCOULANT DE LA LOI SUR L'ADMINISTRATION PUBLIQUE

La Loi sur l'administration publique adoptée en mai 2000 confère de nouvelles responsabilités à l'Administration gouvernementale. Les ministères et les organismes gouvernementaux qui fournissent des services aux citoyennes et aux citoyens doivent désormais produire une déclaration sur leurs objectifs quant au niveau et à la qualité de ces services. De plus, chaque ministère et organisme doit élaborer un plan stratégique qui oriente son action sur une période de plusieurs années. La loi prévoit également un processus de reddition de comptes incluant le plan de gestion des dépenses[3].

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

L'amélioration des services : une démarche continue

Conformément à la Loi sur l'administration publique, le Ministère a adopté et rendu publique, le 1er avril 2001, une déclaration de services qui témoigne de sa volonté d'accorder une priorité à la qualité des services, en plaçant le citoyen au cœur de ses préoccupations et le personnel au cœur de l'action. Ainsi, le Ministère a consulté sa clientèle pour connaître ses attentes en matière de prestation des services. Les réactions du personnel quant aux attentes de la clientèle ont aussi été recueillies et prises en considération de manière à ce que le personnel soit partie prenante à la démarche. C'est donc précisément sur les résultats de ces consultations que repose la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC). Cette dernière est jointe à l'annexe 3 du présent rapport.

L'appropriation et la promotion de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

À partir de la DSC, les agences et unités administratives du Ministère ont défini leurs propres moyens de respecter les engagements ministériels à l'intérieur de plans d'action qui s'inscrivent dans la poursuite de l'amélioration des services. La mise en œuvre de ces plans démontre clairement que la qualité au Ministère arbore aussi les couleurs locales, régionales et centrales. En effet, les plans d'action font ressortir de nombreux moyens adaptés à chaque réalité, toujours dans le but d'offrir un meilleur service à la population.

Entre les mois d'avril et de septembre 2001, les membres du personnel se sont graduellement approprié la DSC, notamment grâce au travail de sensibilisation entrepris par les gestionnaires et par les répondantes et répondants en qualité. Une fois cette appropriation réalisée, le Ministère a amorcé la promotion de la DSC, en mettant à contribution tout son personnel.

Plan stratégique 2001-2004

Le Plan stratégique 2001-2004 du Ministère a été déposé à l'Assemblée nationale le 1er avril 2001. Conformément à la Loi sur l'administration publique, ce plan triennal a été rédigé de manière à exprimer les engagements du Ministère sous forme de résultats à atteindre pour le bénéfice des citoyennes et des citoyens.

Centré sur « l'approche client », sur la qualité des services à la population et sur la gestion par résultats, le plan propose essentiellement de favoriser l'autonomie sociale, professionnelle et économique des personnes en mettant à contribution non seulement les ressources ministérielles, mais aussi les nombreux intervenants et les divers organismes qui, sur le plan national, régional, local, sectoriel ou communautaire, accompagnent la clientèle du Ministère tout au long du processus d'assistance et d'insertion.

3. Dans le cadre de la modernisation de la gestion publique, le Ministère procède à une reddition de comptes axée sur les résultats. Son plan stratégique lui permet d'exprimer ses engagements sous forme de résultats à atteindre pour les années financières 2001-2002, 2002-2003 et 2003-2004 alors que les trois agences du Ministère font le même exercice sur une base annuelle. Le lecteur notera que certaines cibles diffèrent de celles du plan stratégique ou du plan annuel de gestion des dépenses. Dans ces cas, elles ont fait l'objet d'une révision en cours d'année ou elles sont tirées du plan d'action annuel de l'une ou l'autre des agences du Ministère.

Ce plan stratégique traduit la volonté du Ministère d'harmoniser les interventions respectives de ses différents secteurs, en plus d'offrir un cadre de référence devant inspirer et guider l'action des directions opérationnelles et le service direct à la population.

Le Plan stratégique 2001-2004 est articulé autour de deux enjeux principaux liés à la double mission du Ministère, soit l'emploi et la lutte contre la pauvreté. Le premier consiste à profiter de la conjoncture économique favorable pour soutenir un maximum de personnes dans leurs démarches pour intégrer le marché du travail ou y demeurer. Le second enjeu vise à structurer l'action gouvernementale en matière de lutte contre la pauvreté. Sa vision à long terme est de contribuer au développement socioéconomique du Québec par diverses interventions favorisant la croissance de l'emploi et la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.

S'appuyant sur ces deux enjeux fondamentaux, le Ministère s'est doté d'un plan stratégique qui compte quatre orientations principales:

1re orientation:
Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi.

2e orientation:
Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale.

3e orientation:
Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes.

4e orientation:
Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises.

Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002

Structure budgétaire du Ministère

Le plan annuel de gestion des dépenses des ministères et organismes déposé à l'Assemblée nationale en mars 2001 indique que le budget 2001-2002 du portefeuille Emploi et Solidarité sociale est de l'ordre de 3 913,6 M$. Il s'agit de la troisième plus importante enveloppe budgétaire parmi les ministères et organismes gouvernementaux du Québec. Le détail de la dépense réelle 2001-2002 et 2000-2001 du Ministère est présenté à la section *Ressources budgétaires et financières* du présent rapport.

La structure budgétaire du Ministère est composée de trois programmes:

Programme 1: Mesures d'aide à l'emploi
Ce programme, dont le budget de dépenses est de 961,5 M$, vise à pourvoir au financement d'Emploi-Québec et de la Commission des partenaires du marché du travail (CPMT). Il vise, également, le développement des politiques de main-d'œuvre et d'emploi.

Programme 2: Mesures d'aide financière
Ce programme dispose d'un budget de dépenses de 2 754 M$. Il vise à rendre accessibles à tous les citoyens et citoyennes qui en font la demande et qui en démontrent le besoin, des services de soutien financier par l'entremise du réseau de la Sécurité du revenu. Plus précisément, il permet à des personnes de recevoir une aide de dernier recours égale à la différence entre leurs ressources et les besoins essentiels qui leur sont reconnus. Également, ce programme verse à des personnes à faible revenu, ayant des enfants à charge, un supplément basé sur le revenu de travail, afin de les inciter à demeurer ou à entrer sur le marché du travail. De plus, le programme accorde à l'Office de la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris les sommes requises pour soutenir les activités traditionnelles des membres de cette communauté. Enfin, il vise le développement des politiques de sécurité du revenu.

Programme 3: Soutien à la gestion
Ce programme vise à planifier, diriger et coordonner les ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles essentielles à la gestion des programmes du Ministère. Son budget de dépenses est de 198,1 M$.

LES FONDS SPÉCIAUX

À l'intérieur du portefeuille Emploi et Solidarité sociale, le Ministère dispose de cinq fonds spéciaux. Ces fonds sont financés : par des crédits votés par l'Assemblée nationale et alloués aux trois programmes du Ministère; par des revenus autonomes; et par des revenus décrétés par le gouvernement.

Le Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Ce fonds, mis en place le 1er avril 1995, a permis au gouvernement du Québec d'injecter depuis six ans des sommes qui ont bénéficié annuellement à plus de 700 organismes dans l'action qu'ils mènent auprès de milliers de Québécoises et de Québécois de toutes les régions. Pour l'exercice 2001-2002, les prévisions de revenus étaient de l'ordre de 18,1 M$ alors que les dépenses prévues étaient de 18,5 M$. La majorité des revenus proviennent des profits de Loto-Québec.

Le Fonds de développement du marché du travail

Ce fonds, mis en place le 1er janvier 1998, vise à financer la mise en œuvre et la gestion des mesures et des programmes relatifs à la prestation des services publics d'emploi. Les revenus prévus pour 2001-2002 étaient de l'ordre de 959,9 M$, dont 957,2 M$ proviennent de crédits votés au Ministère. Les prévisions de dépenses s'élevaient, pour leur part, à 990,5 M$.

Le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Ce fonds, institué le 26 novembre 1996 lors du Sommet sur l'économie et l'emploi et reconduit lors du Sommet du Québec et de la jeunesse de février 2000, concerne le financement des mesures visant à lutter contre la pauvreté en favorisant l'intégration au travail des personnes financièrement démunies. Depuis sa mise en place, le Fonds a permis la création de plus de 29 000 postes en emploi ou places en formation, en insertion ou stages en entreprises. Pour l'exercice 2001-2002, les prévisions de revenus se chiffraient à 36,7 M$ provenant des cotisations des entreprises et des particuliers, ainsi que des intérêts sur les surplus accumulés, alors que les dépenses prévues étaient de l'ordre de 71,5 M$. Au 31 mars 2002, le Ministère avait des engagements de l'ordre de 41,5 M$ envers des organismes bénéficiaires. Les surplus accumulés au 31 mars 2001 ont permis de financer l'excédent des dépenses sur les revenus.

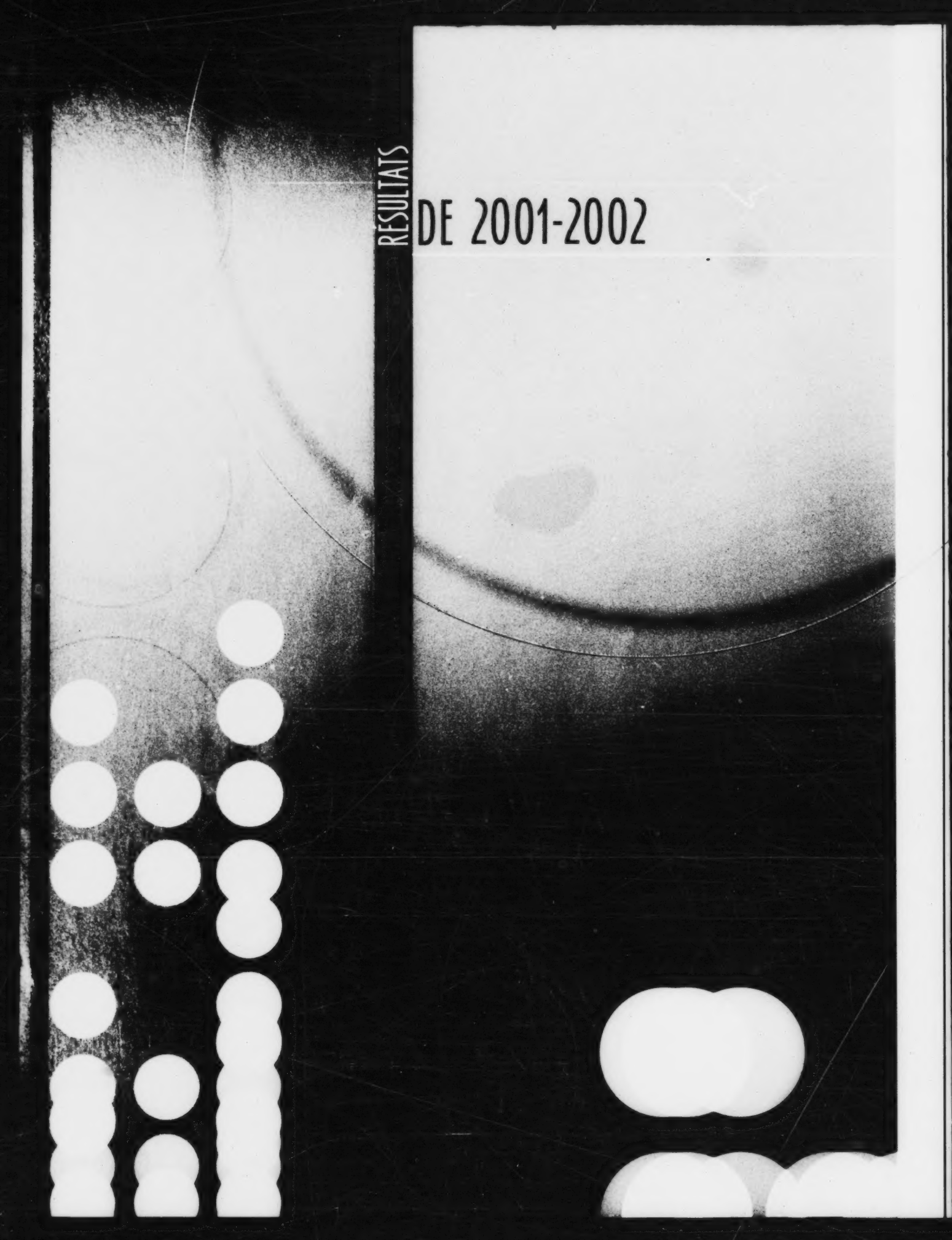
Le Fonds des technologies de l'information

Ce fonds, qui a entrepris ses activités le 1er avril 1996, vise à financer les technologies de l'information du Ministère. Les prévisions de revenus et de dépenses étaient de 50,9 M$. Elles sont constituées exclusivement de crédits votés au Ministère.

Le Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Contrairement aux autres fonds, le budget du Fonds national de formation de la main-d'œuvre ne provient pas de crédits votés à l'Assemblée nationale. Mis en place le 1er janvier 1996, ce fonds fait la promotion de la formation de la main-d'œuvre et soutient financièrement les activités de la main-d'œuvre et des initiatives dans ce domaine en vertu du Plan annuel des sommes accumulées dans le Fonds. Ce plan est défini par la Commission des partenaires du marché du travail et approuvé par le ministre responsable de l'Emploi. Le Fonds est financé par les cotisations des entreprises assujetties à la Loi qui n'ont pas réalisé des activités de formation admissibles équivalant à 1 % de leur masse salariale.

RESULTATS DE 2001-2002



RÉSULTATS GÉNÉRAUX

Les résultats obtenus en 2001-2002 sont positifs et reflètent les efforts entrepris par le Ministère auprès de ses principaux groupes de clientèle en ce qui regarde, notamment, les objectifs de croissance de l'emploi et ceux touchant la mise en mouvement des prestataires vers l'autonomie et l'insertion professionnelle.

À cet égard, le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec a montré une hausse de près de 20 % par rapport à la cible fixée en début d'année. Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'établit maintenant à 136 994. Ce résultat a été obtenu tout en dépassant de 13 % la cible de participants aux mesures d'insertion sociale et professionnelle destinées aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. Il témoigne de la volonté du Ministère de rendre accessible le marché du travail au plus grand nombre possible d'individus.

Sur le plan de la lutte contre la pauvreté, le nombre moyen d'adultes prestataires de l'assistance-emploi a poursuivi son mouvement à la baisse. Le taux moyen de dépendance des adultes prestataires de l'assistance-emploi se chiffre ainsi à 8,4 % en 2001-2002 comparativement à 11,8 % en 1995-1996. Cette baisse a été particulièrement prononcée chez les moins de 30 ans, dont le taux de dépendance est passé de 12,5 % en mars 1995 à 7 % en mars 2002. Le Ministère s'est penché également sur le renouvellement de son offre de service à l'intention des groupes de clientèle fragilisés et des territoires à forte concentration de pauvreté.

À cet effet, chacun des centres locaux d'emploi (CLE) du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des 17 directions régionales, s'est doté d'un plan de service inspiré d'une approche intégrée, tenant compte à la fois de l'aide à la personne et de l'aide financière. L'adoption de la politique gouvernementale sur la reconnaissance et le soutien de l'action communautaire, en juillet 2001, et le travail d'orchestration entrepris par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec sur l'application des dispositions de cette politique par les ministères et organismes gouvernementaux concernés illustrent une fois de plus les engagements du Ministère à l'égard de la lutte contre la pauvreté.

Enfin, dans la foulée des orientations gouvernementales inspirées des objectifs de la modernisation de la gestion publique, le Ministère a rendu publique sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Ainsi qu'il a été prévu, un plan d'amélioration des services est en cours d'élaboration et il devrait être terminé au cours de l'exercice 2002-2003.

ORIENTATION 1 Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi

Objectif 1
Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	114 390[4]	136 994	22 604	19,8

4. Cible du Plan d'action 2001-2002 d'Emploi-Québec révisée en cours d'année. Toutefois, la cible 2004 de 76 600 indiquée au plan stratégique du Ministère n'a pas fait l'objet d'une harmonisation avec la cible annuelle révisée d'Emploi-Québec.

RÉSULTATS GÉNÉRAUX

Les résultats obtenus en 2001-2002 sont positifs et reflètent les efforts entrepris par le Ministère auprès de ses principaux groupes de clientèle en ce qui regarde, notamment, les objectifs de croissance de l'emploi et ceux touchant la mise en mouvement des prestataires vers l'autonomie et l'insertion professionnelle.

À cet égard, le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec a montré une hausse de près de 20 % par rapport à la cible fixée en début d'année. Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'établit maintenant à 136 994. Ce résultat a été obtenu tout en dépassant de 13 % la cible de participants aux mesures d'insertion sociale et professionnelle destinées aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi. Il témoigne de la volonté du Ministère de rendre accessible le marché du travail au plus grand nombre possible d'individus.

Sur le plan de la lutte contre la pauvreté, le nombre moyen d'adultes prestataires de l'assistance-emploi a poursuivi son mouvement à la baisse. Le taux moyen de dépendance des adultes prestataires de l'assistance-emploi se chiffre ainsi à 8,4 % en 2001-2002 comparativement à 11,8 % en 1995-1996. Cette baisse a été particulièrement prononcée chez les moins de 30 ans, dont le taux de dépendance est passé de 12,5 % en mars 1995 à 7 % en mars 2002. Le Ministère s'est penché également sur le renouvellement de son offre de service à l'intention des groupes de clientèle fragilisés et des territoires à forte concentration de pauvreté.

À cet effet, chacun des centres locaux d'emploi (CLE) du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des 17 directions régionales, s'est doté d'un plan de service inspiré d'une approche intégrée, tenant compte à la fois de l'aide à la personne et de l'aide financière. L'adoption de la politique gouvernementale sur la reconnaissance et le soutien de l'action communautaire, en juillet 2001, et le travail d'orchestration entrepris par le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec sur l'application des dispositions de cette politique par les ministères et organismes gouvernementaux concernés illustrent une fois de plus les engagements du Ministère à l'égard de la lutte contre la pauvreté.

Enfin, dans la foulée des orientations gouvernementales inspirées des objectifs de la modernisation de la gestion publique, le Ministère a rendu publique sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Ainsi qu'il a été prévu, un plan d'amélioration des services est en cours d'élaboration et il devrait être terminé au cours de l'exercice 2002-2003.

ORIENTATION 1 Contribuer à la croissance de l'emploi et à réduire la dépendance aux régimes d'assurance-emploi et d'assistance-emploi

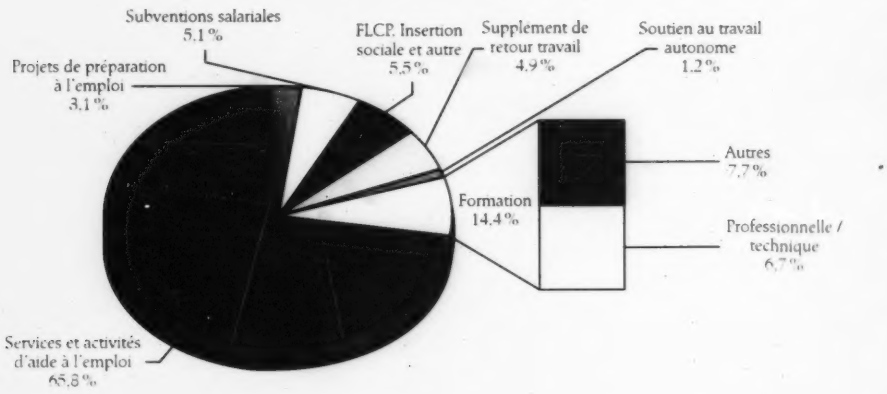
Objectif 1
Augmenter le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	114 390[4]	136 994	22 604	19,8

4. Cible du Plan d'action 2001-2002 d'Emploi-Québec révisée en cours d'année. Toutefois, la cible 2004 de 76 600 indiquée au plan stratégique du Ministère n'a pas fait l'objet d'une harmonisation avec la cible annuelle révisée d'Emploi-Québec.

Emploi-Québec a soutenu un peu plus de 256 000 personnes dans leur cheminement vers l'emploi à l'aide d'une intervention structurée[5]. Ces personnes ont bénéficié pour une grande part de services d'accompagnement dans leur démarche de recherche d'emploi (65,8 %), pendant que 14,4 % d'entre elles étaient soutenues afin de réaliser un projet de formation.

Nouvelles participations selon la mesure 2001-2002



La démarche effectuée auprès des usagers vise à les insérer de manière durable sur le marché du travail. Elle rehausse leurs compétences de base ou professionnelles dans des métiers en demande, elle leur permet de mieux valoriser leurs compétences dans une démarche de recherche d'emploi ou de vivre une expérience de travail permettant de mieux intégrer certaines connaissances. L'effet souhaité à court terme, à la suite de l'intervention, est donc que ces personnes se trouvent un emploi et qu'elles puissent poursuivre leur développement en entreprise, notamment par l'entremise de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'établit à 136 994, soit un dépassement de près de 20 % de la cible 2001-2002. Cette croissance s'explique par les efforts fournis en vue de favoriser l'insertion rapide des personnes plus près du marché du travail.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	43,2 %[6]	46,4 %	3,2 p.p.	7,4

p.p. : point de pourcentage

Le taux d'emploi met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite de l'intervention d'Emploi-Québec avec le nombre de personnes qui ont terminé leur plan d'action. Parmi les personnes qui ont terminé leurs activités au cours de l'année, près de une sur deux a occupé ou occupait un emploi. Ce résultat varie selon certaines caractéristiques des participants. À titre d'exemple, les proportions de personnes en emploi passaient de 26 % à 58 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela traduit en bonne partie le degré d'employabilité des candidats, les premiers ayant souvent peu d'expériences de travail récentes.

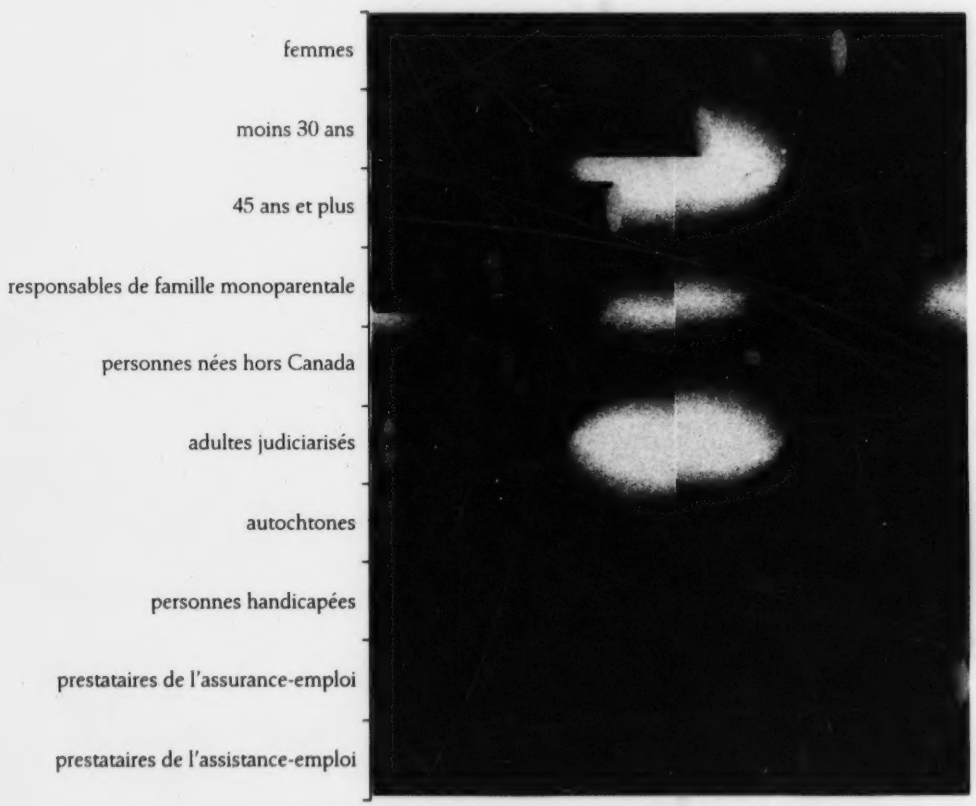
5. Excluant les services de base tels que les services de placement et l'information sur le marché du travail mis à la disposition de la clientèle dans les salles multiservices.
6. Cible révisée au Plan d'action 2001-2002 d'Emploi-Québec. La cible 2004 de 36,8 % indiquée au plan stratégique du Ministère n'a pas fait l'objet d'une harmonisation avec la cible révisée d'Emploi-Québec.

Objectif 2
Accroître l'accès aux mesures d'insertion sociale et professionnelle aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de participants distincts aux mesures qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée (excluant les services et activités d'aide à l'emploi et le Supplément de retour au travail)	49 000	55 373	6 373	13,0

Les mesures d'aide visant la préparation et l'insertion en emploi[7] s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus grandes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de 12 mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions et correspondent, notamment, à un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures *Formation, Projets de préparation à l'emploi, Subventions salariales, Soutien au travail autonome* sont notamment visées.

Proportion des nouveaux participants selon certaines caractéristiques[8]
2001-2002

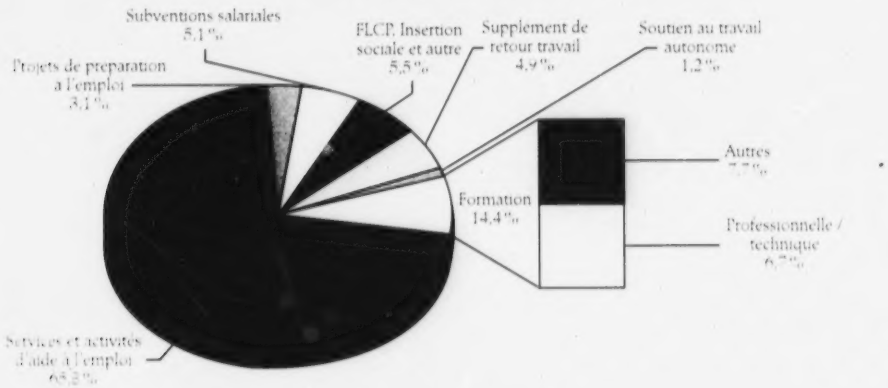


En 2001-2002, parmi l'ensemble des participants aux activités plus soutenues, 55 373 participants pouvaient éprouver d'importantes difficultés à insérer le marché du travail. Le dépassement de la cible s'explique par l'adaptation constante de l'offre de service aux besoins de la clientèle. Notamment, la possibilité d'utiliser des formations professionnelles à temps partiel ou de courte durée pour ceux et celles à qui la formule convenait davantage a permis de générer une marge de manœuvre dans le recours aux mesures de préparation et d'insertion en emploi. Les résultats de cet indicateur sont suivis à titre informatif.

7. Les services d'aide et les activités d'aide à l'emploi ainsi que le supplément de retour au travail sont généralement utilisés lorsque le client est près du marché du travail.
8. Les catégories de participants ne sont pas mutuellement exclusives.

Emploi-Québec a soutenu un peu plus de 256 000 personnes dans leur cheminement vers l'emploi à l'aide d'une intervention structurée[5]. Ces personnes ont bénéficié pour une grande part de services d'accompagnement dans leur démarche de recherche d'emploi (65,8 %), pendant que 14,4 % d'entre elles étaient soutenues afin de réaliser un projet de formation.

Nouvelles participations selon la mesure 2001-2002



La démarche effectuée auprès des usagers vise à les insérer de manière durable sur le marché du travail. Elle rehausse leurs compétences de base ou professionnelles dans des métiers en demande, elle leur permet de mieux valoriser leurs compétences dans une démarche de recherche d'emploi ou de vivre une expérience de travail permettant de mieux intégrer certaines connaissances. L'effet souhaité à court terme, à la suite de l'intervention, est donc que ces personnes se trouvent un emploi et qu'elles puissent poursuivre leur développement en entreprise, notamment par l'entremise de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre.

Le nombre de personnes en emploi après avoir bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec s'établit à 136 994, soit un dépassement de près de 20 % de la cible 2001-2002. Cette croissance s'explique par les efforts fournis en vue de favoriser l'insertion rapide des personnes plus près du marché du travail.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux d'emploi des personnes ayant bénéficié d'une intervention d'Emploi-Québec	43,2 %[6]	46,4 %	3,2 p.p.	7,4

p.p. : point de pourcentage

Le taux d'emploi met en relation le nombre de personnes ayant occupé ou occupant un emploi à la suite de l'intervention d'Emploi-Québec avec le nombre de personnes qui ont terminé leur plan d'action. Parmi les personnes qui ont terminé leurs activités au cours de l'année, près de une sur deux a occupé ou occupait un emploi. Ce résultat varie selon certaines caractéristiques des participants. À titre d'exemple, les proportions de personnes en emploi passaient de 26 % à 58 % selon qu'il s'agissait respectivement de prestataires de l'assistance-emploi ou de prestataires actifs de l'assurance-emploi. Cela traduit en bonne partie le degré d'employabilité des candidats, les premiers ayant souvent peu d'expériences de travail récentes.

5. Excluant les services de base tels que les services de placement et l'information sur le marché du travail mis à la disposition de la clientèle dans les salles multiservices.
6. Cible révisée au Plan d'action 2001-2002 d'Emploi-Québec. La cible 2004 de 36,8 % indiquée au plan stratégique du Ministère n'a pas fait l'objet d'une harmonisation avec la cible révisée d'Emploi-Québec.

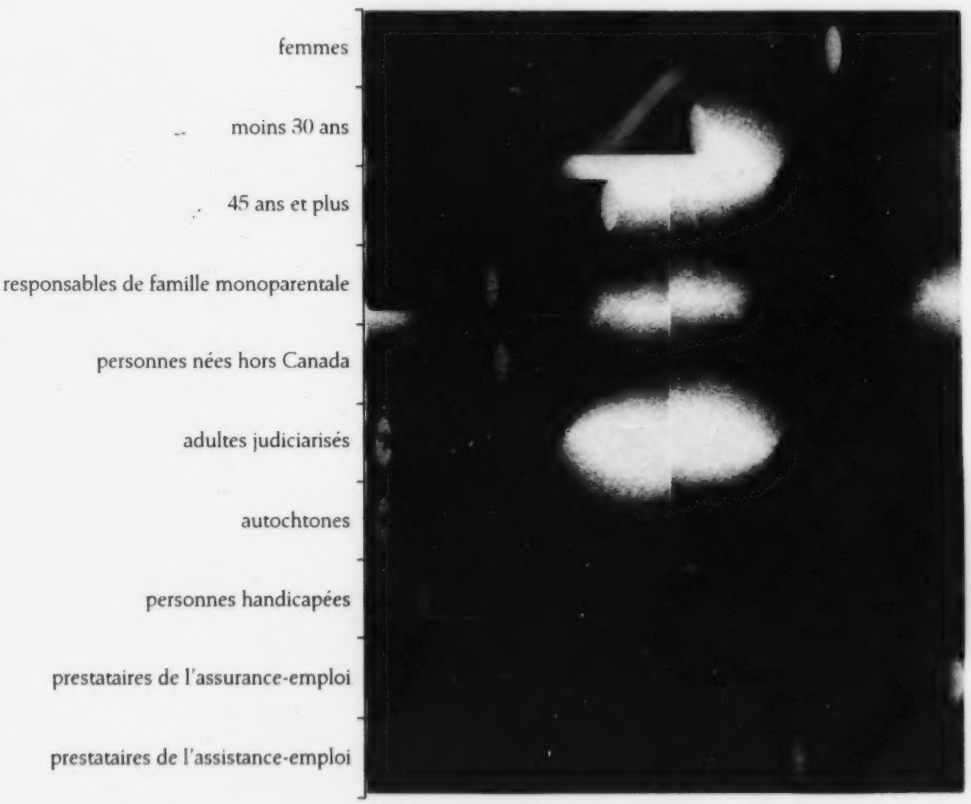
Objectif 2

Accroître l'accès aux mesures d'insertion sociale et professionnelle aux membres des groupes défavorisés sur le plan de l'emploi

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de participants distincts aux mesures qui présentent un risque élevé de chômage de longue durée (excluant les services et activités d'aide à l'emploi et le Supplément de retour au travail)	49 000	55 373	6 373	13,0

Les mesures d'aide visant la préparation et l'insertion en emploi[7] s'adressent aux personnes qui présentent des difficultés plus grandes de cheminement vers l'emploi et qui risquent de vivre des périodes de chômage de longue durée. On entend par chômage de longue durée une période de plus de 12 mois consécutifs. Certaines caractéristiques susceptibles d'entraîner une période de chômage de cette nature ont été repérées pour l'ensemble des régions et correspondent, notamment, à un faible niveau de scolarité ou de qualification professionnelle. Les mesures *Formation, Projets de préparation à l'emploi, Subventions salariales, Soutien au travail autonome* sont notamment visées.

Proportion des nouveaux participants selon certaines caractéristiques[8]
2001-2002



En 2001-2002, parmi l'ensemble des participants aux activités plus soutenues, 55 373 participants pouvaient éprouver d'importantes difficultés à insérer le marché du travail. Le dépassement de la cible s'explique par l'adaptation constante de l'offre de service aux besoins de la clientèle. Notamment, la possibilité d'utiliser des formations professionnelles à temps partiel ou de courte durée pour ceux et celles à qui la formule convenait davantage a permis de générer une marge de manœuvre dans le recours aux mesures de préparation et d'insertion en emploi. Les résultats de cet indicateur sont suivis à titre informatif.

7. Les services d'aide et les activités d'aide à l'emploi ainsi que le supplément de retour au travail sont généralement utilisés lorsque le client est près du marché du travail.
8. Les catégories de participants ne sont pas mutuellement exclusives.

Objectif 3
Réduire la dépendance des jeunes à l'égard du régime d'assistance-emploi et soutenir leur entrée sur le marché du travail

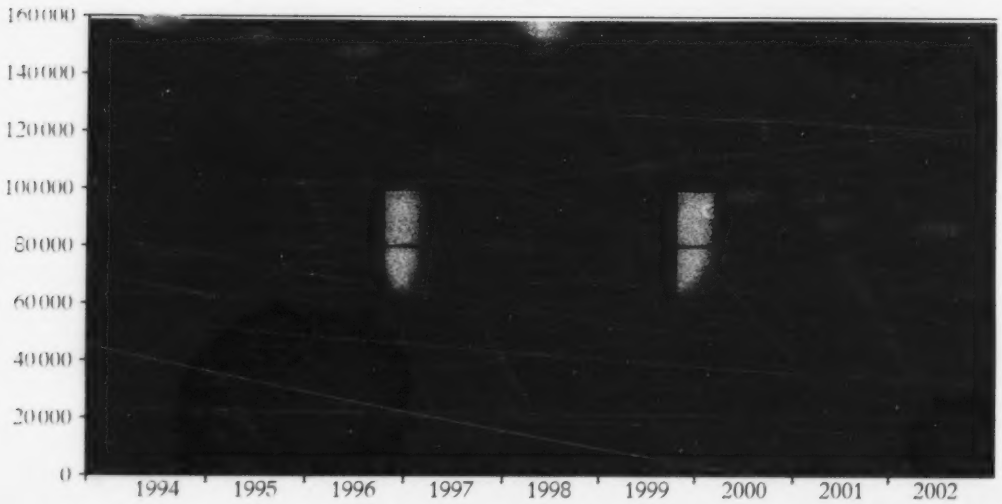
Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans	6,6%	7,0%	- 0,4 p.p.	- 6,1

p.p. : point de pourcentage

Les problématiques propres aux jeunes font l'objet d'une attention particulière de la part du Ministère. Les difficultés d'insertion sociale et professionnelle ont pour effet de marginaliser un grand nombre d'entre eux. Ce processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition vers le marché du travail, de sorte que chaque année des milliers de jeunes, la plupart sans qualification ni expérience, ont recours à l'assistance-emploi.

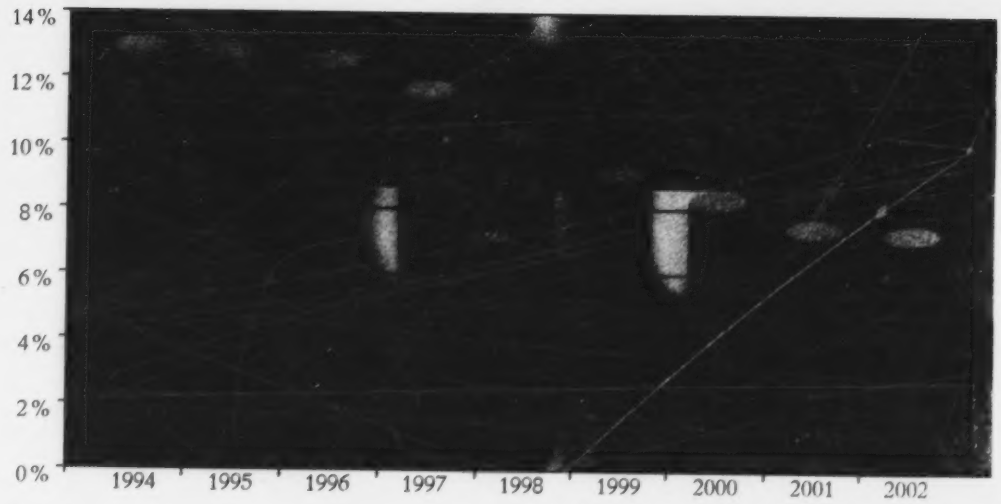
Grâce à la recherche-action Solidarité jeunesse, le Ministère est en mesure d'offrir aux jeunes de 18 à 21 ans la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'orientation préalable à une démarche d'intégration professionnelle. Solidarité jeunesse regroupe également des projets satellites qui permettent d'élargir la portée de l'intervention en y intégrant des jeunes vivant des situations particulières. Les projets satellites concernent les jeunes hébergés en centre jeunesse, les parents chefs de familles monoparentales, les jeunes issus de minorités visibles et les jeunes de la rue.

Nombre de jeunes de moins de 30 ans à l'assistance-emploi (données de mars) 1994-2002



Le nombre de jeunes de moins de 30 ans qui dépendent du régime d'assistance-emploi a diminué au cours de l'exercice 2001-2002 : il est ainsi passé de 84 663 en mars 2001 à 82 700 en mars 2002. Il s'agit d'ailleurs là de la prolongation d'une tendance amorcée depuis 1994, alors que le nombre de prestataires appartenant à ce groupe d'âge s'élevait à 153 387. Plus que le recul démographique de cette cohorte, c'est avant tout sa moindre dépendance vis-à-vis du régime de sécurité du revenu qui explique cette importante diminution. Le taux de dépendance à l'assistance-emploi des 18-29 ans s'établit ainsi à 7% en mars 2002, par opposition à 12,6% en mars 1994. La cible de 6,6% à cet égard n'a toutefois pas été atteinte. Cela s'explique en partie par l'accroissement de la proportion des jeunes de moins de 25 ans présentant des contraintes à l'emploi. En somme, au fur et à mesure que le bassin des jeunes présents à l'aide diminue, sa composition se modifie, de sorte que la mise en mouvement de cette clientèle représente un défi de plus en plus grand.

Taux de dépendance des moins de 30 ans à l'assistance-emploi (données de mars)
1994-2002



La Sécurité du revenu compte s'attaquer à ce défi en misant sur deux leviers qui visent particulièrement les jeunes : Solidarité jeunesse et le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, par lequel on incite les jeunes à acquérir des compétences et une expérience qui les conduiront avec succès sur le marché du travail.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère	26 231	48 975	22 744	86,7

Emploi-Québec a pris des engagements afin d'aider les jeunes à s'intégrer au marché du travail. En 2001-2002, on comptait 84 119 nouveaux participants de moins de 30 ans. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer leur formation générale au secondaire ou d'acquérir une formation professionnelle au secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets dans le cadre du volet Jeunes Volontaires de la mesure *Projets de préparation à l'emploi*.

Parmi les jeunes qui ont terminé leurs activités au cours de l'année, près de 49 000 ont occupé un emploi subséquemment; ce qui constitue un dépassement de 86,7 % de la cible. Depuis, le déploiement de l'offre de service auprès des personnes ayant besoin davantage d'un accompagnement pour intégrer le marché du travail a permis d'accroître considérablement le nombre de jeunes aidés. Les jeunes affichent actuellement un taux d'emploi supérieur à la moyenne à la suite d'une intervention. Selon les résultats obtenus, cette cible pourrait être révisée au plan stratégique du Ministère.

Objectif 4
Augmenter le nombre d'interventions auprès des entreprises visant à renforcer leur capacité d'adaptation

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3 200	3 322	122	3,8

Cet indicateur recense le nombre d'entreprises bénéficiant d'une intervention dans le cadre du volet employeur des mesures *Formation et Concertation pour l'emploi*. Il ne prend en considération que les activités qui ont eu une incidence budgétaire au cours de l'année.

Objectif 3

Réduire la dépendance des jeunes à l'égard du régime d'assistance-emploi et soutenir leur entrée sur le marché du travail

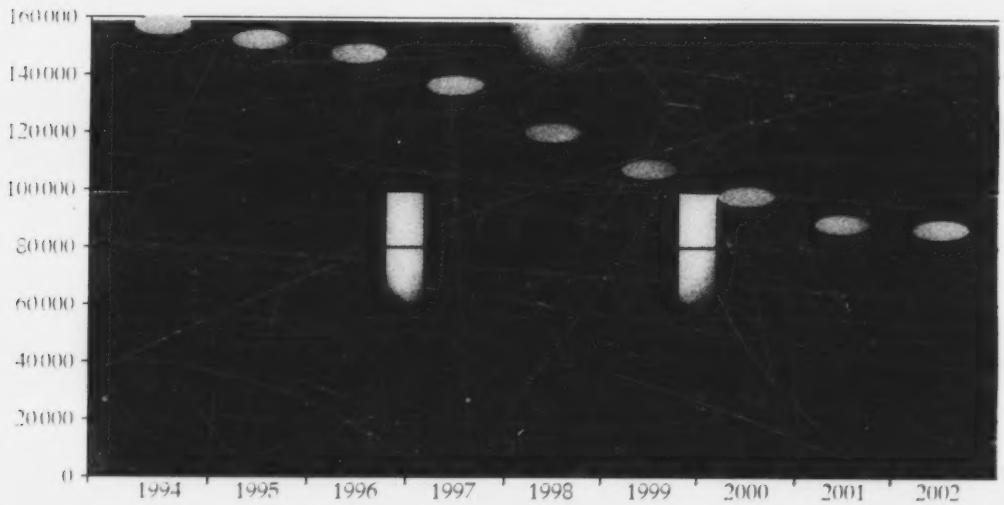
Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de dépendance à l'assistance-emploi des jeunes de 18 à 29 ans par rapport au total des jeunes de 18 à 29 ans	6,6%	7,0%	- 0,4 p.p.	- 6,1

p.p. : point de pourcentage

Les problématiques propres aux jeunes font l'objet d'une attention particulière de la part du Ministère. Les difficultés d'insertion sociale et professionnelle ont pour effet de marginaliser un grand nombre d'entre eux. Ce processus d'exclusion s'amorce souvent à l'école et menace de devenir irréversible au moment de la transition vers le marché du travail, de sorte que chaque année des milliers de jeunes, la plupart sans qualification ni expérience, ont recours à l'assistance-emploi.

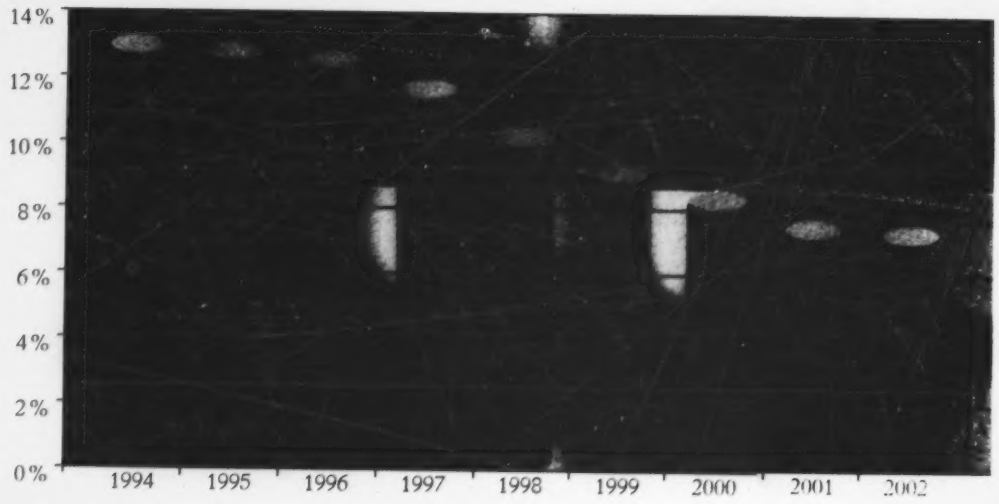
Grâce à la recherche-action Solidarité jeunesse, le Ministère est en mesure d'offrir aux jeunes de 18 à 21 ans la possibilité de s'engager dans une période de réflexion et d'orientation préalable à une démarche d'intégration professionnelle. Solidarité jeunesse regroupe également des projets satellites qui permettent d'élargir la portée de l'intervention en y intégrant des jeunes vivant des situations particulières. Les projets satellites concernent les jeunes hébergés en centre jeunesse, les parents chefs de familles monoparentales, les jeunes issus de minorités visibles et les jeunes de la rue.

Nombre de jeunes de moins de 30 ans à l'assistance-emploi (données de mars) 1994-2002



Le nombre de jeunes de moins de 30 ans qui dépendent du régime d'assistance-emploi a diminué au cours de l'exercice 2001-2002 : il est ainsi passé de 84 663 en mars 2001 à 82 700 en mars 2002. Il s'agit d'ailleurs là de la prolongation d'une tendance amorcée depuis 1994, alors que le nombre de prestataires appartenant à ce groupe d'âge s'élevait à 153 387. Plus que le recul démographique de cette cohorte, c'est avant tout sa moindre dépendance vis-à-vis du régime de sécurité du revenu qui explique cette importante diminution. Le taux de dépendance à l'assistance-emploi des 18-29 ans s'établit ainsi à 7 % en mars 2002, par opposition à 12,6 % en mars 1994. La cible de 6,6 % à cet égard n'a toutefois pas été atteinte. Cela s'explique en partie par l'accroissement de la proportion des jeunes de moins de 25 ans présentant des contraintes à l'emploi. En somme, au fur et à mesure que le bassin des jeunes présents à l'aide diminue, sa composition se modifie, de sorte que la mise en mouvement de cette clientèle représente un défi de plus en plus grand.

Taux de dépendance des moins de 30 ans à l'assistance-emploi (données de mars)
1994-2002



La Sécurité du revenu compte s'attaquer à ce défi en misant sur deux leviers qui visent particulièrement les jeunes : Solidarité jeunesse et le Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, par lequel on incite les jeunes à acquérir des compétences et une expérience qui les conduiront avec succès sur le marché du travail.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de personnes de moins de 30 ans en emploi après avoir bénéficié d'une intervention du Ministère	26 231	48 975	22 744	86,7

Emploi-Québec a pris des engagements afin d'aider les jeunes à s'intégrer au marché du travail. En 2001-2002, on comptait 84 119 nouveaux participants de moins de 30 ans. Les jeunes ont davantage bénéficié d'un soutien afin de terminer leur formation générale au secondaire ou d'acquérir une formation professionnelle au secondaire. Ils ont pu également participer à l'un des projets dans le cadre du volet Jeunes Volontaires de la mesure *Projets de préparation à l'emploi*.

Parmi les jeunes qui ont terminé leurs activités au cours de l'année, près de 49 000 ont occupé un emploi subséquemment; ce qui constitue un dépassement de 86,7 % de la cible. Depuis, le déploiement de l'offre de service auprès des personnes ayant besoin davantage d'un accompagnement pour intégrer le marché du travail a permis d'accroître considérablement le nombre de jeunes aidés. Les jeunes affichent actuellement un taux d'emploi supérieur à la moyenne à la suite d'une intervention. Selon les résultats obtenus, cette cible pourrait être révisée au plan stratégique du Ministère.

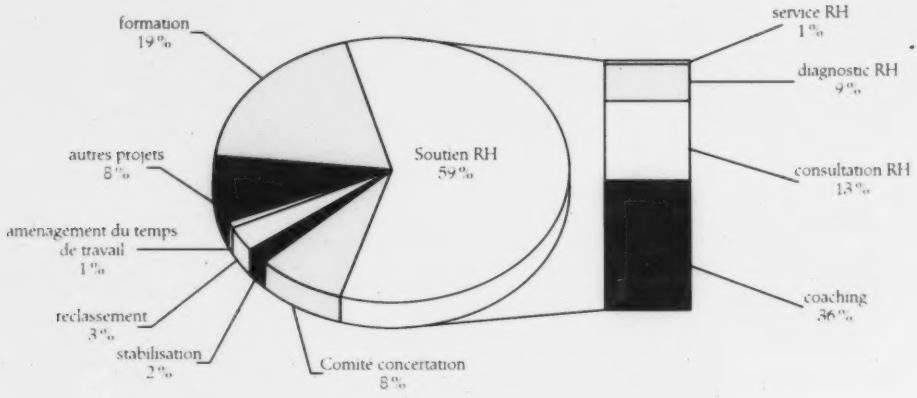
Objectif 4
Augmenter le nombre d'interventions auprès des entreprises visant à renforcer leur capacité d'adaptation

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre d'entreprises nouvellement aidées par les mesures actives	3 200	3 322	122	3,8

Cet indicateur recense le nombre d'entreprises bénéficiant d'une intervention dans le cadre du volet employeur des mesures *Formation et Concertation pour l'emploi*. Il ne prend en considération que les activités qui ont eu une incidence budgétaire au cours de l'année.

L'objectif visé en 2001-2002 fixait le nombre d'entreprises nouvellement aidées financièrement par une mesure active à 3 200. Cet objectif a été réalisé, le résultat obtenu s'établissant à 3 322. Les services aux employeurs les plus utilisés visaient le soutien au développement des ressources humaines. Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs ou de projets provenant de la table métropolitaine. On note que la majorité des interventions étaient menées auprès d'entreprises privées et d'organismes à but non lucratif. Les entreprises publiques représentent environ 24 % des cas.

Répartition des types d'intervention auprès des entreprises nouvellement aidées 2001-2002



Objectif 5

Contribuer à la hausse du nombre d'entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui investissent 1 % et plus de leur masse salariale en formation de leur main-d'œuvre

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002[9]	Écart	
			Nombre	%
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à 1 M$ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre	s. o.	71,7 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Entrée en vigueur en juin 1995, cette loi a pour objectif principal d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et ainsi, de favoriser l'emploi. Elle prévoit que tout employeur dont la masse salariale est de plus de 250 000 $ est tenu de consacrer l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de ses employés, y compris les apprentis et les stagiaires qu'il accueille. À défaut pour lui de se conformer à cette obligation, la somme non investie est versée au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO). Le ministère du Revenu du Québec gère la portion fiscale du Fonds national, tandis que l'administration de ce fonds relève de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec.

Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre 2000

Catégorie masse salariale	Nombre d'employeurs	Masse salariale (G$)	Dépenses de formation déclarées (M$)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale	Employeurs ayant investi au moins 1 % en dépenses de formation	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (M$)
1 M$ et +	10 317	62,9	1 032,9	1,64 %	87,6 %	1 306	15,5
500 000 $ à 1 M$	9 149	6,4	77,1	1,20 %	78,3 %	2001	7,9
250 000 $ à 500 000 $	14 777	5,2	55,8	1,07 %	67,9 %	4 778	11,2
Total	**34 243**	**74,5**	**1 165,8**	**1,56 %**	**76,6 %**	**8 085**	**34,6**

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec (MRQ), compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

9. Le résultat porte sur l'année civile 2000.

Les résultats disponibles les plus récents portent sur l'année civile 2000. La comptabilisation distingue trois catégories d'entreprises selon leur masse salariale. On observe que plus les entreprises sont petites, moins elles tendent à se conformer à la Loi. Pour cette période, 17 147 employeurs dont la masse salariale est comprise entre 250 000$ et 1 M$ ont investi au moins 1 % de cette masse salariale en dépenses de formation sur une possibilité de 23 926 employeurs. Donc, pour l'année civile 2000, la part des entreprises dont la masse salariale est située entre 250 000$ et 1 M$ et qui ont investi au moins 1 % se situe à 71,7 %.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Nombre d'employeurs touchés par des activités visant à promouvoir la Loi et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre	10 000	n. d.

n. d. : non disponible

Cet indicateur n'a pas fait l'objet d'un suivi en 2001-2002. D'une part, la promotion du Fonds national de formation de la main-d'œuvre effectuée par Emploi-Québec dans le cadre des plans d'action régionaux a pris fin le 31 mars 2001. D'autre part, les activités de promotion du Fonds financées par le Programme de subvention pour la promotion de la Loi et du Fonds ont cessé le 8 février dernier avec l'entrée en vigueur d'un moratoire sur le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi.

ORIENTATION 2 Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif 6
Contribuer à réduire et à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en proposant des interventions ciblées à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Élaboration d'un plan d'action en 2002 et mise en œuvre progressive des actions de 2002 à 2004[10]	Énoncé de politique en cours d'élaboration Le plan d'action découlera de l'adoption de la Loi

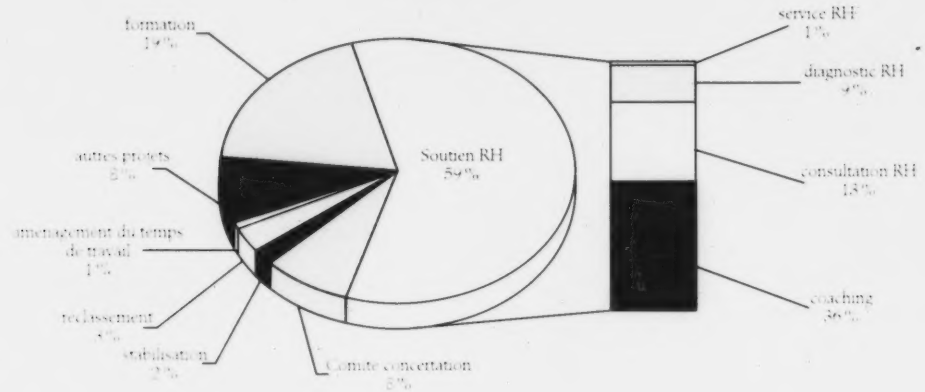
Le gouvernement du Québec a opté pour une vaste consultation publique tenue à partir de l'automne 2001 sur la base du document d'orientation intitulé *Ne laisser personne de côté!*. À la suite de cette consultation, tant au niveau national que dans les 17 régions administratives du Québec, le Ministère s'est attaqué à l'élaboration de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en publiant l'énoncé de politique intitulé *La volonté d'agir, la force de réussir*. Cette stratégie nationale prendra appui sur un projet de loi ainsi que sur un plan d'action qui seront rendus publics au cours de l'année 2002-2003.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :				
• Nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	100 850	110 698	9 848	9,8
• Nombre de références vers Emploi-Québec, vers les carrefours jeunesse-emploi et autres organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse ou vers des organismes externes dans le cadre du processus d'accompagnement social[11]	155 207	176 891	21 684	14,0

10. Cible révisée en fonction du processus d'adoption de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
11. Indicateur révisé au Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu.

L'objectif visé en 2001-2002 fixait le nombre d'entreprises nouvellement aidées financièrement par une mesure active à 3 200. Cet objectif a été réalisé, le résultat obtenu s'établissant à 3 322. Les services aux employeurs les plus utilisés visaient le soutien au développement des ressources humaines. Dans le cas des formations soutenues, il s'agissait en grande partie de projets majeurs ou de projets provenant de la table métropolitaine. On note que la majorité des interventions étaient menées auprès d'entreprises privées et d'organismes à but non lucratif. Les entreprises publiques représentent environ 24 % des cas.

Répartition des types d'intervention auprès des entreprises nouvellement aidées 2001-2002



Objectif 5

Contribuer à la hausse du nombre d'entreprises assujetties à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui investissent 1 % et plus de leur masse salariale en formation de leur main-d'œuvre

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002[9]	Écart	
			Nombre	%
Proportion des entreprises assujetties à la Loi dont la masse salariale est inférieure à 1 M$ et qui investissent au moins 1 % de cette dernière dans la formation de leur main-d'œuvre	s. o.	71,7 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Entrée en vigueur en juin 1995, cette loi a pour objectif principal d'améliorer la qualification de la main-d'œuvre et ainsi, de favoriser l'emploi. Elle prévoit que tout employeur dont la masse salariale est de plus de 250 000 $ est tenu de consacrer l'équivalent d'au moins 1 % de sa masse salariale au développement de la formation de ses employés, y compris les apprentis et les stagiaires qu'il accueille. À défaut pour lui de se conformer à cette obligation, la somme non investie est versée au Fonds national de formation de la main-d'œuvre (FNFMO). Le ministère du Revenu du Québec gère la portion fiscale du Fonds national, tandis que l'administration de ce fonds relève de la Commission des partenaires du marché du travail et d'Emploi-Québec.

Données relatives aux dossiers conciliés des employeurs assujettis à la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'oeuvre 2000

Catégorie masse salariale	Nombre d'employeurs	Masse salariale (G$)	Dépenses de formation déclarées (M$)	Dépenses de formation par rapport à la masse salariale	Employeurs ayant investi au moins 1 % en dépenses de formation	Versements au FNFMO	
						Nombre d'employeurs	Montant (M$)
1 M$ et +	10 317	62,9	1 032,9	1,64 %	87,6 %	1 306	15,5
500 000 $ à 1 M$	9 149	6,4	77,1	1,20 %	78,3 %	2001	7,9
250 000 $ à 500 000 $	14 777	5,2	55,8	1,07 %	67,9 %	4 778	11,2
Total	**34 243**	**74,5**	**1 165,8**	**1,56 %**	**76,6 %**	**8 085**	**34,6**

Source : Fichiers du ministère du Revenu du Québec (MRQ), compilation Emploi-Québec, Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre (données arrondies).

9. Le résultat porte sur l'année civile 2000.

Les résultats disponibles les plus récents portent sur l'année civile 2000. La comptabilisation distingue trois catégories d'entreprises selon leur masse salariale. On observe que plus les entreprises sont petites, moins elles tendent à se conformer à la Loi. Pour cette période, 17 147 employeurs dont la masse salariale est comprise entre 250 000 $ et 1 M$ ont investi au moins 1 % de cette masse salariale en dépenses de formation sur une possibilité de 23 926 employeurs. Donc, pour l'année civile 2000, la part des entreprises dont la masse salariale est située entre 250 000 $ et 1 M$ et qui ont investi au moins 1 % se situe à 71,7 %.

Indicateur	Cible 2001-[illegible]02	Résultat 2001-2002
Nombre d'employeurs touchés par des activités visant à promouvoir la Loi et les orientations du Fonds national de formation de la main-d'œuvre	10 0[illegible]	n. d.

n. d. : non disponible

Cet indicateur n'a pas fait l'objet d'un suivi en 2001-2002. D'une part, la promotion du Fonds national de formation de la main-d'œuvre effectuée par Emploi-Québec dans le cadre des plans d'action régionaux a pris fin le 31 mars 2001. D'autre part, les activités de promotion du Fonds financées par le Programme de subvention pour la promotion de la Loi et du Fonds ont cessé le 8 février dernier avec l'entrée en vigueur d'un moratoire sur le Programme de subvention pour la formation de la main-d'œuvre en emploi.

ORIENTATION 2 Contribuer à réduire la pauvreté et l'exclusion sociale

Objectif 6
Contribuer à réduire et à prévenir la pauvreté et l'exclusion sociale en proposant des interventions ciblées à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre d'un plan d'action gouvernemental de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale	Élaboration d'un plan d'action en 2002 et mise en œuvre progressive des actions de 2002 à 2004[10]	Énoncé de politique en cours d'élaboration Le plan d'action découlera de l'adoption de la Loi

Le gouvernement du Québec a opté pour une vaste consultation publique tenue à partir de l'automne 2001 sur la base du document d'orientation intitulé *Ne laisser personne de côté!*. À la suite de cette consultation, tant au niveau national que dans les 17 régions administratives du Québec, le Ministère s'est attaqué à l'élaboration de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale en publiant l'énoncé de politique intitulé *La volonté d'agir, la force de réussir*. Cette stratégie nationale prendra appui sur un projet de loi ainsi que sur un plan d'action qui seront rendus publics au cours de l'année 2002-2003.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de prestataires de l'assistance-emploi touchés par les mesures incitatives d'insertion sociale ou professionnelle :				
• Nouveaux participants aux interventions d'Emploi-Québec	100 850	110 698	9 848	9,8
• Nombre de références vers Emploi-Québec, vers les carrefours jeunesse-emploi et autres organismes jeunesse dans le cadre de Solidarité jeunesse ou vers des organismes externes dans le cadre du processus d'accompagnement social[11]	155 207	176 891	21 684	14,0

10. Cible révisée en fonction du processus d'adoption de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale.
11. Indicateur révisé au Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu.

Dans le cadre de mesures incitatives d'insertion sociale et professionnelle, la Sécurité du revenu dirige des prestataires de l'assistance-emploi, selon la situation de chacun, vers Emploi-Québec, vers les organismes jeunesse ou encore vers des organismes externes (institutionnels ou communautaires).

On comptait 110 698 nouveaux participants prestataires de l'assistance-emploi, soit 9,8 % de plus que le volume ciblé. Le nombre des prestataires de l'assistance-emploi dans l'ensemble des participants se situe ainsi à 43,2 % en 2001-2002 comparativement à 41,5 % en 2000-2001. Étant donné leurs besoins particuliers pour intégrer le marché du travail, les prestataires de l'assistance-emploi ont – plus que l'ensemble de la clientèle – bénéficié d'interventions prévues au Fonds de lutte contre la pauvreté, de divers projets pour développer leur employabilité ainsi que d'un supplément de retour au travail. Il demeure que pour la grande majorité des prestataires un accompagnement dans leur recherche d'emploi était jugé suffisant.

Certains prestataires sont dirigés vers Emploi-Québec dans le cadre de Destination emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Dans le cadre de Solidarité jeunesse, les nouveaux demandeurs de moins de 21 ans qui sont admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, sont dirigés, sur une base volontaire, vers les carrefours jeunesse-emploi ou vers d'autres organismes spécialisés. Enfin, dans le cadre de l'accompagnement social, certains prestataires aux prises avec des problèmes pouvant nuire à leur insertion sociale et professionnelle ont la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés.

Quelque 176 891 références ont été effectuées en 2001-2002, la cible à cet égard étant dépassée de 14,0 %. L'alourdissement de la clientèle prestataire n'est pas étranger à cette situation, puisque le nombre de personnes dirigées dans le cadre de l'accompagnement social explique à lui seul près des deux tiers du dépassement.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Variation du nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi	s. o.	- 15 337	s. o.	s. o.

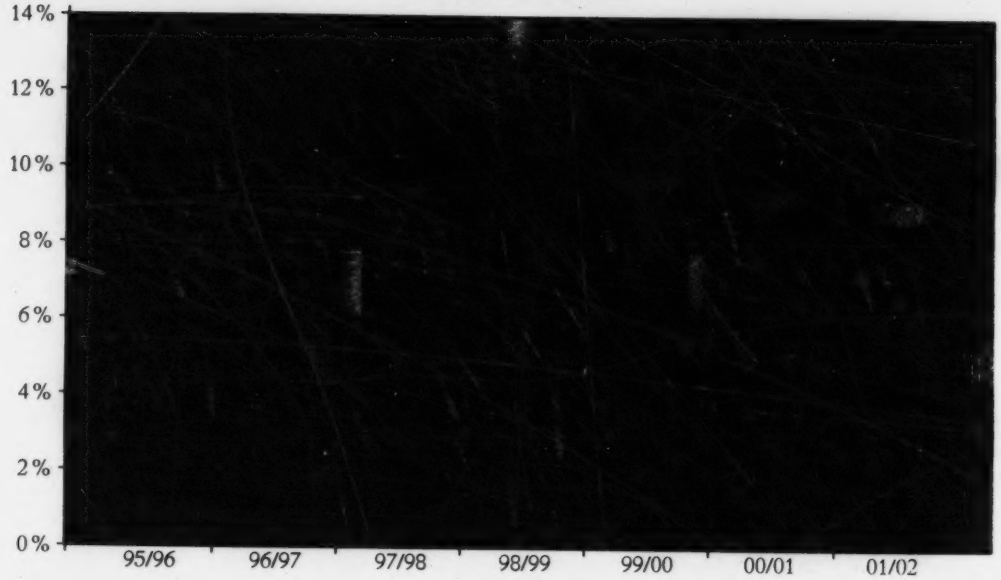
s. o. : sans objet

Contrairement aux autres indicateurs traités dans ces pages, le volume de la clientèle prestataire ne fait l'objet d'aucun engagement de la part du Ministère, celui-ci étant légalement tenu de venir en aide à toute personne faisant une demande d'assistance financière.

Le nombre moyen d'adultes prestataires de l'assistance-emploi s'est établi à 411 351 en 2001-2002, en baisse de 15 337 ou 3,6 % par rapport au volume observable l'année précédente. Cela prolonge une tendance amorcée au cours de l'exercice 1995-1996, période depuis laquelle le nombre mensuel moyen d'adultes prestataires a chuté de 25,8 %. Le taux moyen de dépendance à l'assistance-emploi de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans reflète également cette diminution : de 11,8 % qu'il était en 1995-1996, il se situe à 8,4 % en 2001-2002. En d'autres termes, un Québécois (de 18 à 64 ans) sur douze est actuellement prestataire du régime de sécurité du revenu, par opposition à un sur neuf, il y a six ans.

Parmi les facteurs pouvant être invoqués pour expliquer cette importante résorption, mentionnons une conjoncture économique favorable, la mise en œuvre de réformes sociales visant à accroître l'incitation au travail ainsi que les efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son principal partenaire, Emploi-Québec.

Taux moyen de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans 1995-1996 à 2001-2002



Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration des indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu	Mars 2002 : élaboration des indicateurs	Travaux en cours

Un chantier interministériel, dont le mandat était d'examiner les diverses mesures de pauvreté et les indicateurs de résultats, a été mis en place dans le cadre des travaux préparatoires à l'élaboration d'une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les résultats des travaux de ce comité ont été pris en compte dans l'énoncé de politique relatif à cette stratégie. On y trouve également l'état d'avancement des réflexions au sujet des diverses mesures de pauvreté et d'inégalités, ainsi que la recommandation de la mise en place d'un observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale, avec pour mandat de proposer une ou des mesures de ces phénomènes.

Objectif 7
Accentuer l'incitation au travail en privilégiant la supplémentation du revenu

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de participation à la mesure de supplémentation du revenu	s. o.	1,8 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Lors du Discours sur le budget 2001-2002, le gouvernement annonçait l'instauration de la mesure Action emploi, laquelle offre des suppléments temporaires de revenu de travail (pour une période maximale de trois ans) afin de favoriser l'intégration durable en emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi.

Action emploi est entrée en vigueur le 1er décembre 2001. Les suppléments de revenu prévus par cette mesure seront versés entre janvier 2002 et novembre 2005. La mise en œuvre d'Action emploi a nécessité la formation du personnel de la Sécurité du revenu à cet égard, ainsi que la sensibilisation de ce dernier à la gestion du changement.

Le nombre cumulatif d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'élevait à 3 254 à la fin de mars 2002. Ce chiffre doit être mis en relation avec le bassin potentiel de prestataires à qui s'adresse ce supplément de revenu, à savoir ceux ayant accumulé 36 mois de présence à l'aide de dernier recours dans les 45 mois précédant la sortie.

Dans le cadre de mesures incitatives d'insertion sociale et professionnelle, la Sécurité du revenu dirige des prestataires de l'assistance-emploi, selon la situation de chacun, vers Emploi-Québec, vers les organismes jeunesse ou encore vers des organismes externes (institutionnels ou communautaires).

On comptait 110 698 nouveaux participants prestataires de l'assistance-emploi, soit 9,8 % de plus que le volume ciblé. Le nombre des prestataires de l'assistance-emploi dans l'ensemble des participants se situe ainsi à 43,2 % en 2001-2002 comparativement à 41,5 % en 2000-2001. Étant donné leurs besoins particuliers pour intégrer le marché du travail, les prestataires de l'assistance-emploi ont – plus que l'ensemble de la clientèle – bénéficié d'interventions prévues au Fonds de lutte contre la pauvreté, de divers projets pour développer leur employabilité ainsi que d'un supplément de retour au travail. Il demeure que pour la grande majorité des prestataires un accompagnement dans leur recherche d'emploi était jugé suffisant.

Certains prestataires sont dirigés vers Emploi-Québec dans le cadre de Destination emploi ou du Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi. Dans le cadre de Solidarité jeunesse, les nouveaux demandeurs de moins de 21 ans qui sont admissibles à l'assistance-emploi, sans contraintes ou avec contraintes temporaires en raison d'enfants à charge, sont dirigés, sur une base volontaire, vers les carrefours jeunesse-emploi ou vers d'autres organismes spécialisés. Enfin, dans le cadre de l'accompagnement social, certains prestataires aux prises avec des problèmes pouvant nuire à leur insertion sociale et professionnelle ont la possibilité d'être dirigés vers des ressources du milieu susceptibles de les aider à résoudre leurs difficultés.

Quelque 176 891 références ont été effectuées en 2001-2002, la cible à cet égard étant dépassée de 14,0 %. L'alourdissement de la clientèle prestataire n'est pas étranger à cette situation, puisque le nombre de personnes dirigées dans le cadre de l'accompagnement social explique à lui seul près des deux tiers du dépassement.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Variation du nombre d'adultes prestataires de l'assistance-emploi	s. o.	- 15 337	s. o.	s. o.

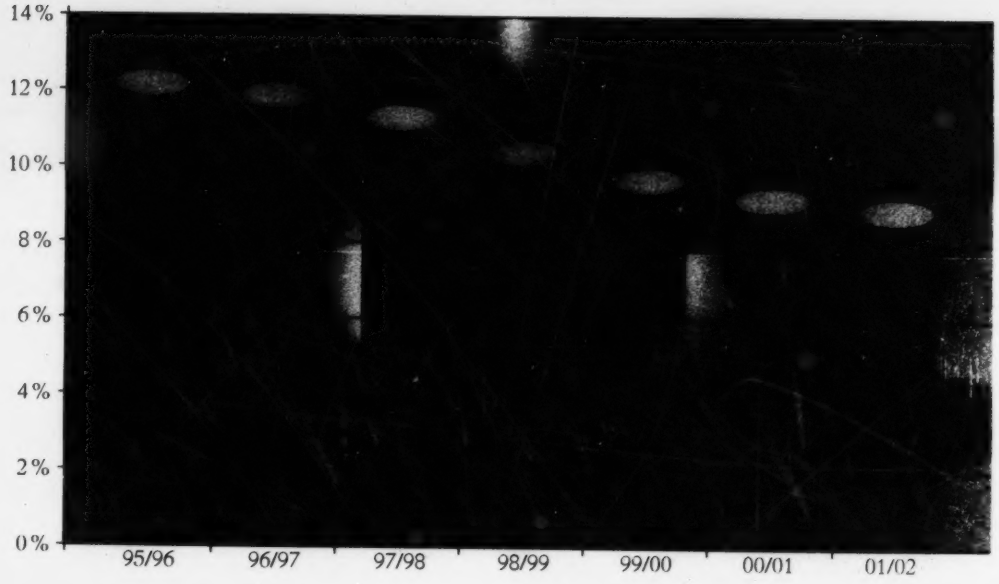
s. o. : sans objet

Contrairement aux autres indicateurs traités dans ces pages, le volume de la clientèle prestataire ne fait l'objet d'aucun engagement de la part du Ministère, celui-ci étant légalement tenu de venir en aide à toute personne faisant une demande d'assistance financière.

Le nombre moyen d'adultes prestataires de l'assistance-emploi s'est établi à 411 351 en 2001-2002, en baisse de 15 337 ou 3,6 % par rapport au volume observable l'année précédente. Cela prolonge une tendance amorcée au cours de l'exercice 1995-1996, période depuis laquelle le nombre mensuel moyen d'adultes prestataires a chuté de 25,8 %. Le taux moyen de dépendance à l'assistance-emploi de la population québécoise âgée de 18 à 64 ans reflète également cette diminution : de 11,8 % qu'il était en 1995-1996, il se situe à 8,4 % en 2001-2002. En d'autres termes, un Québécois (de 18 à 64 ans) sur douze est actuellement prestataire du régime de sécurité du revenu, par opposition à un sur neuf, il y a six ans.

Parmi les facteurs pouvant être invoqués pour expliquer cette importante résorption, mentionnons une conjoncture économique favorable, la mise en œuvre de réformes sociales visant à accroître l'incitation au travail ainsi que les efforts conjugués de la Sécurité du revenu et de son principal partenaire, Emploi-Québec.

Taux moyen de dépendance à l'assistance-emploi de la population de 18 à 64 ans 1995-1996 à 2001-2002



Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration des indicateurs de mesure de la pauvreté, des inégalités et du faible revenu	Mars 2002 : élaboration des indicateurs	Travaux en cours

Un chantier interministériel, dont le mandat était d'examiner les diverses mesures de pauvreté et les indicateurs de résultats, a été mis en place dans le cadre des travaux préparatoires à l'élaboration d'une stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Les résultats des travaux de ce comité ont été pris en compte dans l'énoncé de politique relatif à cette stratégie. On y trouve également l'état d'avancement des réflexions au sujet des diverses mesures de pauvreté et d'inégalités, ainsi que la recommandation de la mise en place d'un observatoire de la pauvreté et de l'exclusion sociale, avec pour mandat de proposer une ou des mesures de ces phénomènes.

Objectif 7
Accentuer l'incitation au travail en privilégiant la supplémentation du revenu

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de participation à la mesure de supplémentation du revenu	s. o.	1,8 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Lors du Discours sur le budget 2001-2002, le gouvernement annonçait l'instauration de la mesure Action emploi, laquelle offre des suppléments temporaires de revenu de travail (pour une période maximale de trois ans) afin de favoriser l'intégration durable en emploi des prestataires de longue durée à l'assistance-emploi.

Action emploi est entrée en vigueur le 1er décembre 2001. Les suppléments de revenu prévus par cette mesure seront versés entre janvier 2002 et novembre 2005. La mise en œuvre d'Action emploi a nécessité la formation du personnel de la Sécurité du revenu à cet égard, ainsi que la sensibilisation de ce dernier à la gestion du changement.

Le nombre cumulatif d'adultes ayant reçu un supplément de revenu de travail dans le cadre de la mesure Action emploi s'élevait à 3 254 à la fin de mars 2002. Ce chiffre doit être mis en relation avec le bassin potentiel de prestataires à qui s'adresse ce supplément de revenu, à savoir ceux ayant accumulé 36 mois de présence à l'aide de dernier recours dans les 45 mois précédant la sortie.

Bien qu'il soit trop tôt pour dresser un bilan de la mesure, signalons que le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi à Action emploi s'établissait à 1,8 % au terme de l'exercice 2001-2002. Ce résultat s'explique, notamment, par la proportion relativement élevée de demandes non recevables, attribuable au nombre insuffisant d'heures travaillées par les demandeurs qui occupaient des emplois à temps partiel.

Enfin, la cible de 12,2 %, indiquée au Plan stratégique 2001-2004 du Ministère pour mars 2004, pourrait être révisée en fonction des résultats de l'expérimentation de la mesure.

Objectif 8
Favoriser le soutien aux familles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de familles participantes au programme APPORT	32 000	30 342	- 1 658	- 5,2

Le Programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge. Au total, 30 342 familles ont bénéficié du programme APPORT en 2001-2002. Ce résultat, inférieur de 5,2 % à la cible fixée, prolonge une tendance à la baisse observable depuis quelques années dans le nombre de familles participantes. Il s'explique notamment par la bonne conjoncture économique.

Le Ministère a proposé des amendements à la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, dans l'esprit des principes mis de l'avant par la modernisation de l'administration publique. À la suite de l'adoption de ces amendements par l'Assemblée nationale, une nouvelle méthode est entrée en vigueur en janvier 2002 afin de simplifier le calcul des prestations accordées dans le cadre du programme APPORT. Des efforts additionnels de promotion et de publicité sont également prévus pour l'année 2002.

Objectif 9
Soutenir le réseau communautaire qui intervient pour améliorer la vie des groupes les plus pauvres et les accompagner vers l'autonomie

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
À définir	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Cet indicateur reste à définir en relation avec la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Dans ce contexte, la contribution du milieu communautaire à l'atteinte des objectifs de la stratégie sera prise en compte dans le plan d'action élaboré dans le cadre du processus d'adoption de la stratégie et du projet de loi.

ORIENTATION 3 Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes

Objectif 10
Augmenter le taux d'emploi des personnes référées par le Ministère à des ressources externes

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement d'un indicateur du taux d'emploi des participants référés par le Ministère à des interventions assurées par les ressources externes	Automne 2001 : développement du nouvel indicateur	Réalisé

Afin d'offrir des services diversifiés et adaptés aux besoins de la clientèle, Emploi-Québec convient d'une offre de service avec des ressources externes dont elle reconnaît l'expertise. On compte plus de 450 de ces organismes constitués, entre autres, des carrefours jeunesse-emploi, des clubs de recherche d'emploi, des entreprises d'insertion, des services spécialisés de main-d'œuvre et des entreprises d'entraînement. Au cours de l'année, plus de 76 000 personnes ont bénéficié de services dans le cadre d'ententes dans les mesures de *Préparation à l'emploi* et de *Services d'aide à l'emploi*.

Le plan stratégique souligne l'importance de suivre les résultats des participants dirigés vers les ressources externes. Les caractéristiques des participants à ces activités sont relativement distinctes, d'où la décision de bâtir deux indicateurs pour mesurer les résultats. Les services d'aide à l'emploi, quoique comprenant une large gamme de services, rejoignent généralement des personnes prêtes à intégrer le marché du travail. Les projets de préparation visent davantage le développement de l'employabilité et rejoignent donc des personnes plus loin du marché du travail.

Objectif 11
Augmenter le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi aux projets soutenus financièrement par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux des nouvelles participations au Fonds de lutte contre la pauvreté rattachées aux prestataires de l'assistance-emploi	55,0 %	54,7 %	- 0,3 p.p.	- 0,5

p. p. : point de pourcentage

Le Fonds de lutte contre la pauvreté finance des projets novateurs visant l'intégration en emploi des personnes démunies financièrement. Il peut s'agir de projets de création d'emplois, de formation ou d'insertion. On comptait 6 385 nouveaux participants au cours de la dernière année. Parmi les nouveaux participants, 54,7 % étaient prestataires de l'assistance-emploi par rapport à 49,1 % en 2000-2001.

Objectif 12
Élaborer et mettre en œuvre, avec les partenaires institutionnels, une offre de service intégrée et adaptée aux besoins des diverses clientèles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de CLE ayant mis en place des approches sur mesure à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté	s. o.	100 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale a fortement influencé la refonte de la mission de la Sécurité du revenu ainsi que le renouvellement de son offre de service. Celle-ci met davantage l'accent sur la mise en mouvement des prestataires et sur le soutien apporté à leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. L'approche intégrée, qui constitue désormais le fer de lance des interventions auprès de la clientèle, tient compte de deux dimensions complémentaires : l'aide à la personne (c'est-à-dire l'accompagnement vers la réinsertion sociale et professionnelle) et l'aide financière.

Chacun des 153 CLE du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des 17 directions régionales, s'est doté d'un plan de service visant à actualiser l'implantation de l'offre de service en matière de sécurité du revenu, ce qui explique que la cible de 100 % en mars 2004 a été atteinte dès 2001-2002. La réalisation de ces plans a nécessité des efforts afin de raffiner la connaissance des groupes de clientèle ayant des besoins particuliers, par exemple, les mères mineures chefs d'une famille monoparentale, les sans-abri ou les nouveaux arrivants.

Bien qu'il soit trop tôt pour dresser un bilan de la mesure, signalons que le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi à Action emploi s'établissait à 1,8 % au terme de l'exercice 2001-2002. Ce résultat s'explique, notamment, par la proportion relativement élevée de demandes non recevables, attribuable au nombre insuffisant d'heures travaillées par les demandeurs qui occupaient des emplois à temps partiel.

Enfin, la cible de 12,2 %, indiquée au Plan stratégique 2001-2004 du Ministère pour mars 2004, pourrait être révisée en fonction des résultats de l'expérimentation de la mesure.

Objectif 8
Favoriser le soutien aux familles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de familles participantes au programme APPORT	32 000	30 342	- 1 658	- 5,2

Le Programme d'aide aux parents pour leurs revenus de travail (APPORT) offre une assistance financière aux familles de travailleuses et de travailleurs à faible revenu ayant des enfants à charge. Au total, 30 342 familles ont bénéficié du programme APPORT en 2001-2002. Ce résultat, inférieur de 5,2 % à la cible fixée, prolonge une tendance à la baisse observable depuis quelques années dans le nombre de familles participantes. Il s'explique notamment par la bonne conjoncture économique.

Le Ministère a proposé des amendements à la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, dans l'esprit des principes mis de l'avant par la modernisation de l'administration publique. À la suite de l'adoption de ces amendements par l'Assemblée nationale, une nouvelle méthode est entrée en vigueur en janvier 2002 afin de simplifier le calcul des prestations accordées dans le cadre du programme APPORT. Des efforts additionnels de promotion et de publicité sont également prévus pour l'année 2002.

Objectif 9
Soutenir le réseau communautaire qui intervient pour améliorer la vie des groupes les plus pauvres et les accompagner vers l'autonomie

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
À définir	s. o.	s. o.

Cet indicateur reste à définir en relation avec la politique de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale. Dans ce contexte, la contribution du milieu communautaire à l'atteinte des objectifs de la stratégie sera prise en compte dans le plan d'action élaboré dans le cadre du processus d'adoption de la stratégie et du projet de loi.

ORIENTATION 3 Mobiliser les différents acteurs sociaux et économiques en faveur de l'insertion sociale et professionnelle des personnes

Objectif 10
Augmenter le taux d'emploi des personnes référées par le Ministère à des ressources externes

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement d'un indicateur du taux d'emploi des participants référés par le Ministère à des interventions assurées par les ressources externes	Automne 2001 : développement du nouvel indicateur	Réalisé

Afin d'offrir des services diversifiés et adaptés aux besoins de la clientèle, Emploi-Québec convient d'une offre de service avec des ressources externes dont elle reconnaît l'expertise. On compte plus de 450 de ces organismes constitués, entre autres, des carrefours jeunesse-emploi, des clubs de recherche d'emploi, des entreprises d'insertion, des services spécialisés de main-d'œuvre et des entreprises d'entraînement. Au cours de l'année, plus de 76 000 personnes ont bénéficié de services dans le cadre d'ententes dans les mesures de *Préparation à l'emploi* et de *Services d'aide à l'emploi*.

Le plan stratégique souligne l'importance de suivre les résultats des participants dirigés vers les ressources externes. Les caractéristiques des participants à ces activités sont relativement distinctes, d'où la décision de bâtir deux indicateurs pour mesurer les résultats. Les services d'aide à l'emploi, quoique comprenant une large gamme de services, rejoignent généralement des personnes prêtes à intégrer le marché du travail. Les projets de préparation visent davantage le développement de l'employabilité et rejoignent donc des personnes plus loin du marché du travail.

Objectif 11
Augmenter le taux de participation des prestataires de l'assistance-emploi aux projets soutenus financièrement par le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux des nouvelles participations au Fonds de lutte contre la pauvreté rattachées aux prestataires de l'assistance-emploi	55,0 %	54,7 %	- 0,3 p.p.	- 0,5

p. p. : point de pourcentage

Le Fonds de lutte contre la pauvreté finance des projets novateurs visant l'intégration en emploi des personnes démunies financièrement. Il peut s'agir de projets de création d'emplois, de formation ou d'insertion. On comptait 6 385 nouveaux participants au cours de la dernière année. Parmi les nouveaux participants, 54,7 % étaient prestataires de l'assistance-emploi par rapport à 49,1 % en 2000-2001.

Objectif 12
Élaborer et mettre en œuvre, avec les partenaires institutionnels, une offre de service intégrée et adaptée aux besoins des diverses clientèles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux de CLE ayant mis en place des approches sur mesure à l'intention des clientèles fragilisées et des territoires à forte concentration de pauvreté	s. o.	100 %	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

La Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale a fortement influencé la refonte de la mission de la Sécurité du revenu ainsi que le renouvellement de son offre de service. Celle-ci met davantage l'accent sur la mise en mouvement des prestataires et sur le soutien apporté à leur démarche vers l'autonomie et l'insertion professionnelle. L'approche intégrée, qui constitue désormais le fer de lance des interventions auprès de la clientèle, tient compte de deux dimensions complémentaires : l'aide à la personne (c'est-à-dire l'accompagnement vers la réinsertion sociale et professionnelle) et l'aide financière.

Chacun des 153 CLE du réseau de la Sécurité du revenu, de même que chacune des 17 directions régionales, s'est doté d'un plan de service visant à actualiser l'implantation de l'offre de service en matière de sécurité du revenu, ce qui explique que la cible de 100 % en mars 2004 a été atteinte dès 2001-2002. La réalisation de ces plans a nécessité des efforts afin de raffiner la connaissance des groupes de clientèle ayant des besoins particuliers, par exemple, les mères mineures chefs d'une famille monoparentale, les sans-abri ou les nouveaux arrivants.

Une meilleure connaissance de la clientèle a donné lieu à des interventions ciblées. Sans en dresser une liste exhaustive, mentionnons Décroche ton avenir, qui s'adresse particulièrement aux jeunes appartenant aux gangs de rue, ou encore le projet Ma place au soleil, qui vise l'insertion durable en emploi de mères mineures par l'intermédiaire d'une formation de qualité et d'un accompagnement personnalisé.

Objectif 13
Élaborer et mettre en œuvre une politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Dépôt et adoption de la politique par le gouvernement	Adoption	Adoptée en juillet 2001

La politique gouvernementale *L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec* a été adoptée par le gouvernement le 4 juillet 2001. Le lancement de cette politique a eu lieu le 5 septembre 2001, accompagné de l'annonce d'une injection de 50 M$ sur trois ans pour faciliter sa mise en œuvre.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Application des dispositions de la politique par les ministères et organismes	2002 à 2004 : implantation	Implantation amorcée

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a reçu le mandat d'orchestrer l'application des dispositions de la politique gouvernementale de l'action communautaire et un plan de mise en œuvre a été dévoilé en décembre 2001. Les ministères et organismes gouvernementaux concernés ont entrepris les travaux permettant de répertorier l'ensemble des programmes de soutien offerts ainsi que de tracer le portrait de financement des 5 000 organismes communautaires soutenus par ceux-ci. Au cours de l'année 2002-2003, les ministères et organismes gouvernementaux auront à produire un plan d'action précisant les modalités d'application des dispositions de la politique gouvernementale.

ORIENTATION 4 Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises

Objectif 14
Améliorer l'organisation et la prestation des services en tenant compte des engagements découlant de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en mettant à contribution le personnel

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre : • du plan d'amélioration des services découlant des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Automne 2001 : élaboration	En cours d'élaboration

Le plan ministériel d'amélioration des services sera complété d'ici au printemps 2003, conformément à l'échéancier prévu au plan d'action gouvernemental des services aux citoyens 2002-2003. Il précisera les actions à mener et les résultats à atteindre en matière de qualité de services aux citoyennes et aux citoyens.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre : • des plans de mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans les CLE et autres unités opérationnelles en service direct à la clientèle	s. o.	100 % des directions régionales ont élaboré des plans d'action

s. o. : sans objet

Dès 2001-2002, les directions régionales, les CLE et les unités centrales du Ministère ont élaboré des plans d'action pour l'amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens et ils ont entrepris leur réalisation dans le cadre de la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Objectif 15
Accroître l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accès aux services et la rapidité de réponse et pour simplifier les transactions avec les clientèles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Mise en service des outils libre-service et de certains outils d'amélioration des communications pour les clientèles :		
• services de placement (inscription personnes et entreprises)	Septembre 2001	Réalisé
• profils d'emploi et de compétences	Janvier 2002	En cours
• envoi par Internet des formulaires courants	s. o.	s. o.
• échanges électroniques avec les intervenants externes pour le suivi des clients	Automne 2001	En cours
• accès au dossier individu en consultation et mise à jour	s. o.	s. o.
• avis de décisions à la Sécurité du revenu	Décembre 2001 : 1 000 avis révisés	Réalisé
• soutien à la tâche	Mars 2002 : dépôt des analyses	Non réalisé
• réponse vocale interactive	Date d'implantation à déterminer	Poursuite de l'expérimentation
• centre de communication avec la clientèle – nombre potentiel de prestataires ayant accès aux services	93 000[12]	92 416
• générateur d'appels en recouvrement	Printemps 2001	Livré

s. o. : sans objet

Le projet de mise en service des profils d'emploi et de compétences est intimement lié à la livraison informatique des « Mesures et services aux individus », reportée à l'automne 2002. Des travaux sont en cours afin de doter le Ministère d'un plan intégré de prestation électronique de services en vue d'assurer, entre autres, la disponibilité des formulaires courants que les agences utilisent par Internet. Des études ont été déposées à l'automne 2001 en ce qui concerne le projet d'échanges électroniques pour le suivi des clients. Des travaux sont en cours pour la présentation de cet outil électronique à l'automne 2003.

On estime à 2,3 millions le nombre des avis transmis annuellement à sa clientèle par la Sécurité du revenu. Celle-ci a procédé en 2001-2002 à la création ou à la modification de la plupart des textes associés aux avis de décision. Une révision complète des conditions informatiques de transmission de ces textes a aussi été effectuée. Les objectifs sont atteints et les échéanciers respectés.

La Sécurité du revenu a également entrepris des travaux de révision en profondeur des avis de décision. Les améliorations doivent être apportées en trois phases :

- modification de la structure de présentation de l'avis et du calcul : l'implantation définitive de la première phase est fixée au mois de mai 2002;
- ajout, retrait et réécriture d'environ 1 000 textes et révision des conditions d'émission des avis de décision, de réclamation et de note de crédit : cette phase doit être terminée en mars 2003;

12. Cible révisée par la Sécurité du revenu.

Une meilleure connaissance de la clientèle a donné lieu à des interventions ciblées. Sans en dresser une liste exhaustive, mentionnons Décroche ton avenir, qui s'adresse particulièrement aux jeunes appartenant aux gangs de rue, ou encore le projet Ma place au soleil, qui vise l'insertion durable en emploi de mères mineures par l'intermédiaire d'une formation de qualité et d'un accompagnement personnalisé.

Objectif 13
Élaborer et mettre en œuvre une politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Dépôt et adoption de la politique par le gouvernement	Adoption	Adoptée en juillet 2001

La politique gouvernementale *L'action communautaire, une contribution essentielle à l'exercice de la citoyenneté et au développement social au Québec* a été adoptée par le gouvernement le 4 juillet 2001. Le lancement de cette politique a eu lieu le 5 septembre 2001, accompagné de l'annonce d'une injection de 50 M$ sur trois ans pour faciliter sa mise en œuvre.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Application des dispositions de la politique par les ministères et organismes	2002 à 2004 : implantation	Implantation amorcée

Le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec a reçu le mandat d'orchestrer l'application des dispositions de la politique gouvernementale de l'action communautaire et un plan de mise en œuvre a été dévoilé en décembre 2001. Les ministères et organismes gouvernementaux concernés ont entrepris les travaux permettant de répertorier l'ensemble des programmes de soutien offerts ainsi que de tracer le portrait de financement des 5 000 organismes communautaires soutenus par ceux-ci. Au cours de l'année 2002-2003, les ministères et organismes gouvernementaux auront à produire un plan d'action précisant les modalités d'application des dispositions de la politique gouvernementale.

ORIENTATION 4 Moderniser la gestion et la prestation des services aux citoyens et aux entreprises

Objectif 14
Améliorer l'organisation et la prestation des services en tenant compte des engagements découlant de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens en mettant à contribution le personnel

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre : • du plan d'amélioration des services découlant des engagements inscrits à la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens	Automne 2001 : élaboration	En cours d'élaboration

Le plan ministériel d'amélioration des services sera complété d'ici au printemps 2003, conformément à l'échéancier prévu au plan d'action gouvernemental des services aux citoyens 2002-2003. Il précisera les actions à mener et les résultats à atteindre en matière de qualité de services aux citoyennes et aux citoyens.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration et mise en œuvre : • des plans de mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens dans les CLE et autres unités opérationnelles en service direct à la clientèle	s. o.	100 % des directions régionales ont élaboré des plans d'action

s. o. : sans objet

Dès 2001-2002, les directions régionales, les CLE et les unités centrales du Ministère ont élaboré des plans d'action pour l'amélioration des services aux citoyennes et aux citoyens et ils ont entrepris leur réalisation dans le cadre de la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Objectif 15
Accroître l'utilisation des technologies de l'information pour améliorer l'accès aux services et la rapidité de réponse et pour simplifier les transactions avec les clientèles

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Mise en service des outils libre-service et de certains outils d'amélioration des communications pour les clientèles :		
• services de placement (inscription personnes et entreprises)	Septembre 2001	Réalisé
• profils d'emploi et de compétences	Janvier 2002	En cours
• envoi par Internet des formulaires courants	s. o.	s. o.
• échanges électroniques avec les intervenants externes pour le suivi des clients	Automne 2001	En cours
• accès au dossier individu en consultation et mise à jour	s. o.	s. o.
• avis de décisions à la Sécurité du revenu	Décembre 2001 : 1 000 avis révisés	Réalisé
• soutien à la tâche	Mars 2002 : dépôt des analyses	Non réalisé
• réponse vocale interactive	Date d'implantation à déterminer	Poursuite de l'expérimentation
• centre de communication avec la clientèle – nombre potentiel de prestataires ayant accès aux services	93 000[12]	92 416
• générateur d'appels en recouvrement	Printemps 2001	Livré

s. o. : sans objet

Le projet de mise en service des profils d'emploi et de compétences est intimement lié à la livraison informatique des « Mesures et services aux individus », reportée à l'automne 2002. Des travaux sont en cours afin de doter le Ministère d'un plan intégré de prestation électronique de services en vue d'assurer, entre autres, la disponibilité des formulaires courants que les agences utilisent par Internet. Des études ont été déposées à l'automne 2001 en ce qui concerne le projet d'échanges électroniques pour le suivi des clients. Des travaux sont en cours pour la présentation de cet outil électronique à l'automne 2003.

On estime à 2,3 millions le nombre des avis transmis annuellement à sa clientèle par la Sécurité du revenu. Celle-ci a procédé en 2001-2002 à la création ou à la modification de la plupart des textes associés aux avis de décision. Une révision complète des conditions informatiques de transmission de ces textes a aussi été effectuée. Les objectifs sont atteints et les échéanciers respectés.

La Sécurité du revenu a également entrepris des travaux de révision en profondeur des avis de décision. Les améliorations doivent être apportées en trois phases :

- modification de la structure de présentation de l'avis et du calcul : l'implantation définitive de la première phase est fixée au mois de mai 2002;
- ajout, retrait et réécriture d'environ 1 000 textes et révision des conditions d'émission des avis de décision, de réclamation et de note de crédit : cette phase doit être terminée en mars 2003;

12. Cible révisée par la Sécurité du revenu.

- ajout, retrait et réécriture de quelque 200 autres textes (notamment ceux concernant les ajustements pour enfants), impression en direct et changements aux avis de réclamation et aux notes de crédit produits pour les garants défaillants : cette phase doit être mise en place au plus tard en octobre 2003.

Les travaux de développement de la première phase et les activités de réécriture sont déjà terminés. La version finale des textes d'avis de décision a été rédigée à la fin du mois d'août 2001. Les essais d'acceptation ont débuté à la mi-février 2002, avec pour échéance la mi-avril 2002.

Par ailleurs, des travaux d'analyse préliminaire et d'expérimentation concernant le soutien à la tâche de l'agent se sont poursuivis jusqu'en juin 2001, date à laquelle il fut décidé de suspendre temporairement le projet à l'étape du plan d'affaires informatique, faute de ressources suffisantes.

Dans le cadre de l'amélioration des processus d'affaires, le système réponse vocale interactive (SRVI) a quant à lui pour objet de trouver une solution de remplacement au traitement actuel des déclarations mensuelles des prestataires et de faciliter la tâche des agentes et des agents. L'expérimentation déjà en cours dans 21 CLE s'est poursuivie durant l'année : la solution préconisée a reçu un accueil extrêmement favorable.

Le projet de réponse vocale interactive fait partie du plan d'affaires informatique et tous les constats et enseignements qui en ont été tirés sont venus enrichir les réflexions sur l'harmonisation à faire avec les nouvelles possibilités de traitement. Des liens ont également été faits avec la prestation électronique de services. En raison, cependant, des problèmes de financement des différents projets inscrits au plan d'affaires informatique, il a été décidé de ne pas déployer immédiatement le SRVI et de poursuivre l'analyse préliminaire afin de trouver une solution globale permettant le traitement de toutes les déclarations (qu'elles soient négatives ou positives).

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Centre de communication avec la clientèle – nombre potentiel de prestataires ayant accès aux services	93 000[13]	92 416	- 584	- 0,6

La stratégie de déploiement du Centre de communication a dû être revue par la Sécurité du revenu en cours d'année. La cible de départ, qui prévoyait que 140 000 prestataires auraient accès au Centre de communication, fut ramenée à 93 000 prestataires pour les raisons suivantes :

- le recrutement de nouveaux employés, qui a nécessité une plus longue période de formation que pour le personnel déjà en place;
- le report de l'ouverture d'un deuxième centre;
- le report de développements technologiques qui auraient assuré des gains de productivité.

Au 31 mars 2002, cette cible révisée était pratiquement atteinte : 92 416 prestataires ayant accès aux services du Centre de communication de Gaspé. Les efforts se poursuivront en 2002-2003 afin d'accroître la desserte du premier centre et pour mettre en place un deuxième centre qui entreprendra ses activités le 1er avril 2003.

Par ailleurs, la mise en place d'un centre d'appels automatisés, en mars 2001, a permis d'améliorer le service à la clientèle de deux façons. Premièrement, le désengorgement des lignes téléphoniques traditionnelles permet maintenant à un débiteur d'entrer en contact rapide avec un agent apte à discuter de son dossier. Deuxièmement, la réduction considérable du délai pour prendre contact avec un nouveau débiteur du Ministère permet une prise d'entente rapide qui évite des intérêts et autres frais, dans certaines situations.

13. Cible révisée par la Sécurité du revenu.

Objectif 16
Garantir la protection des renseignements personnels dans un contexte d'évolution vers des services et des échanges hautement informatisés

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Révision du cadre de gestion pour la protection des renseignements personnels, comprenant les règles pour les échanges d'information en ligne	Automne 2001 : cadre révisé	Cadre non révisé Règles appliquées

À chacune des étapes du développement des services en ligne, le Ministère a pris les mesures nécessaires pour évaluer les répercussions des projets sur la protection des renseignements personnels et pour s'assurer du respect des règles de protection des renseignements personnels.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Mise à jour du plan d'action ministériel relatif à la protection des renseignements personnels	Automne 2001 : plan mis à jour	Réalisé

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Plan d'action et bilan annuel de chaque unité administrative concernant la mise en œuvre du plan d'action relatif à la protection des renseignements personnels	Automne 2001 : plans élaborés	Réalisés Plans sectoriels intégrés au plan d'action ministériel
	Fin de chaque exercice financier : bilan annuel	Bilan en élaboration

Le plan d'action ministériel a été adopté par le comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information. Les membres de ce comité ministériel représentent chacune des directions générales du Ministère. Les actions qui sont inscrites au plan d'action ministériel sont donc réalisées par chacune des unités administratives concernées.

Objectif 17
Stimuler et valoriser la contribution des ressources humaines à l'atteinte des résultats et à l'amélioration de la qualité des services

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux du nombre de jours-personnes consacrés aux activités de formation par rapport au nombre total de jours-personnes travaillés	3 %	2,1 %	- 0,9 p.p.	- 30,0
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du personnel	2,9 %	2,5 %	- 0,4 p.p.	- 13,8

p. p. : point de pourcentage

Les cibles relatives à ces deux indicateurs n'étant déterminées que sur une base triennale dans le cadre de la planification stratégique du MESS, ce sont les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses du Ministère qui sont présentées ici afin de situer les résultats obtenus au cours de la dernière année. Les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses sont établies en fonction des données de l'année précédente. L'année 2000-2001 a été riche en implantations majeures de toutes sortes et en activités spéciales en matière de formation; les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses ont donc été révisées à la hausse pour l'année 2001-2002. Toutefois, l'année 2001-2002 a été principalement caractérisée par des activités de formation en continuité avec les implantations réalisées l'année précédente, entraînant ainsi des coûts moindres en matière de formation, ce qui permet d'expliquer l'écart entre les résultats observés et les cibles fixées.

- ajout, retrait et réécriture de quelque 200 autres textes (notamment ceux concernant les ajustements pour enfants), impression en direct et changements aux avis de réclamation et aux notes de crédit produits pour les garants défaillants : cette phase doit être mise en place au plus tard en octobre 2003.

Les travaux de développement de la première phase et les activités de réécriture sont déjà terminés. La version finale des textes d'avis de décision a été rédigée à la fin du mois d'août 2001. Les essais d'acceptation ont débuté à la mi-février 2002, avec pour échéance la mi-avril 2002.

Par ailleurs, des travaux d'analyse préliminaire et d'expérimentation concernant le soutien à la tâche de l'agent se sont poursuivis jusqu'en juin 2001, date à laquelle il fut décidé de suspendre temporairement le projet à l'étape du plan d'affaires informatique, faute de ressources suffisantes.

Dans le cadre de l'amélioration des processus d'affaires, le système réponse vocale interactive (SRVI) a quant à lui pour objet de trouver une solution de remplacement au traitement actuel des déclarations mensuelles des prestataires et de faciliter la tâche des agentes et des agents. L'expérimentation déjà en cours dans 21 CLE s'est poursuivie durant l'année : la solution préconisée a reçu un accueil extrêmement favorable.

Le projet de réponse vocale interactive fait partie du plan d'affaires informatique et tous les constats et enseignements qui en ont été tirés sont venus enrichir les réflexions sur l'harmonisation à faire avec les nouvelles possibilités de traitement. Des liens ont également été faits avec la prestation électronique de services. En raison, cependant, des problèmes de financement des différents projets inscrits au plan d'affaires informatique, il a été décidé de ne pas déployer immédiatement le SRVI et de poursuivre l'analyse préliminaire afin de trouver une solution globale permettant le traitement de toutes les déclarations (qu'elles soient négatives ou positives).

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Centre de communication avec la clientèle – nombre potentiel de prestataires ayant accès aux services	93 000[13]	92 416	- 584	- 0,6

La stratégie de déploiement du Centre de communication a dû être revue par la Sécurité du revenu en cours d'année. La cible de départ, qui prévoyait que 140 000 prestataires auraient accès au Centre de communication, fut ramenée à 93 000 prestataires pour les raisons suivantes :

- le recrutement de nouveaux employés, qui a nécessité une plus longue période de formation que pour le personnel déjà en place ;
- le report de l'ouverture d'un deuxième centre ;
- le report de développements technologiques qui auraient assuré des gains de productivité.

Au 31 mars 2002, cette cible révisée était pratiquement atteinte : 92 416 prestataires ayant accès aux services du Centre de communication de Gaspé. Les efforts se poursuivront en 2002-2003 afin d'accroître la desserte du premier centre et pour mettre en place un deuxième centre qui entreprendra ses activités le 1er avril 2003.

Par ailleurs, la mise en place d'un centre d'appels automatisés, en mars 2001, a permis d'améliorer le service à la clientèle de deux façons. Premièrement, le désengorgement des lignes téléphoniques traditionnelles permet maintenant à un débiteur d'entrer en contact rapide avec un agent apte à discuter de son dossier. Deuxièmement, la réduction considérable du délai pour prendre contact avec un nouveau débiteur du Ministère permet une prise d'entente rapide qui évite des intérêts et autres frais, dans certaines situations.

13. Cible révisée par la Sécurité du revenu.

Objectif 16
Garantir la protection des renseignements personnels dans un contexte d'évolution vers des services et des échanges hautement informatisés

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Révision du cadre de gestion pour la protection des renseignements personnels, comprenant les règles pour les échanges d'information en ligne	Automne 2001 : cadre révisé	Cadre non révisé Règles appliquées

À chacune des étapes du développement des services en ligne, le Ministère a pris les mesures nécessaires pour évaluer les répercussions des projets sur la protection des renseignements personnels et pour s'assurer du respect des règles de protection des renseignements personnels.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Mise à jour du plan d'action ministériel relatif à la protection des renseignements personnels	Automne 2001 : plan mis à jour	Réalisé

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Plan d'action et bilan annuel de chaque unité administrative concernant la mise en œuvre du plan d'action relatif à la protection des renseignements personnels	Automne 2001 : plans élaborés	Réalisés Plans sectoriels intégrés au plan d'action ministériel
	Fin de chaque exercice financier : bilan annuel	Bilan en élaboration

Le plan d'action ministériel a été adopté par le comité ministériel sur la protection des renseignements personnels et sur la sécurité de l'information. Les membres de ce comité ministériel représentent chacune des directions générales du Ministère. Les actions qui sont inscrites au plan d'action ministériel sont donc réalisées par chacune des unités administratives concernées.

Objectif 17
Stimuler et valoriser la contribution des ressources humaines à l'atteinte des résultats et à l'amélioration de la qualité des services

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux du nombre de jours-personnes consacrés aux activités de formation par rapport au nombre total de jours-personnes travaillés	3 %	2,1 %	- 0,9 p.p.	- 30,0
Pourcentage de la masse salariale consacré à la formation du personnel	2,9 %	2,5 %	- 0,4 p.p.	- 13,8

p. p. : point de pourcentage

Les cibles relatives à ces deux indicateurs n'étant déterminées que sur une base triennale dans le cadre de la planification stratégique du MESS, ce sont les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses du Ministère qui sont présentées ici afin de situer les résultats obtenus au cours de la dernière année. Les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses sont établies en fonction des données de l'année précédente. L'année 2000-2001 a été riche en implantations majeures de toutes sortes et en activités spéciales en matière de formation; les cibles du Plan annuel de gestion des dépenses ont donc été révisées à la hausse pour l'année 2001-2002. Toutefois, l'année 2001-2002 a été principalement caractérisée par des activités de formation en continuité avec les implantations réalisées l'année précédente, entraînant ainsi des coûts moindres en matière de formation, ce qui permet d'expliquer l'écart entre les résultats observés et les cibles fixées.

Par ailleurs, le fait d'avoir consacré 2,5 % de la masse salariale du Ministère à des activités de formation représente un investissement majeur en la matière. En effet, la masse salariale consacrée par le Ministère est de deux fois et demie supérieure aux exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui fixe à 1 % de la masse salariale le minimum d'investissement à consacrer à la formation du personnel.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement des outils pour mesurer le nombre d'employées et employés du Ministère engagés dans des projets d'innovation	Octobre 2001 : établissement d'une grille de mesure uniformisée pour dénombrer les personnes engagées	Grille uniformisée de collecte de données en validation
	Janvier 2002 : établissement de la situation de départ (nombre d'employés engagés) et de la cible d'augmentation en mars 2004	En élaboration
Nombre d'employées et employés engagés dans des activités formelles de consultation sur le développement de l'organisation et des services	Octobre 2001 : inventaire des activités de consultation, des comités visés et du nombre de personnes engagées	En élaboration

À la suite de consultations menées auprès de chacune des agences du Ministère, une grille uniformisée de collecte de données a été élaborée en mars 2002 pour chacun des indicateurs mentionnés ci-dessus. L'exercice de validation de ces grilles auprès des agences a conduit le Ministère à un questionnement majeur quant à la complexité de la compilation des données et à la forme que les résultats peuvent prendre. D'autres avenues pour recueillir les données sont à l'étude et semblent s'orienter vers une reddition de comptes de nature qualitative plutôt que quantitative où seraient présentées des réalisations importantes liées à la capacité d'innovation du personnel au Ministère. L'établissement des cibles pour mars 2004 sera déterminé en fonction du nouveau libellé des indicateurs.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de comités d'organisation du travail régionaux (COTR) et locaux (COTL) en activité au Ministère	Octobre 2001 16 COTR en activité (Nord-du-Québec exclu)	16 COTR	0	0
	Tous les COTL aptes à fonctionner lorsque requis	Le matériel de formation visant la mise en place des COTL a été diffusé à l'ensemble du personnel en mars 2002	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

L'année 2001-2002 a été une année de consolidation et de finalisation de la mise en place du Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT) et des comités d'organisation du travail régionaux (COTR). Des COTR sont actuellement en activité dans toutes les régions, à l'exception de celle du Nord-du-Québec.

En ce qui a trait aux COTL, l'année 2001-2002 a été, pour sa part, une année d'exploration au cours de laquelle les interventions ont été axées sur l'incitation à la mise en place de ces comités. Dans un tel contexte et considérant le fait que ces comités sont généralement constitués sur une base ponctuelle, aucun dénombrement des COTL n'a été réalisé au cours de la dernière année.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration d'un programme formel de reconnaissance de la contribution du personnel à des projets visant l'amélioration du service à la clientèle, du partenariat, de la concertation ou du climat de travail	Octobre 2001 : inventaire des initiatives existantes et élaboration d'un projet de programmes de reconnaissance	Janvier 2002 : politique ministérielle de reconnaissance au travail approuvée par le Comité exécutif

La diffusion de la politique ministérielle de reconnaissance au travail sera accompagnée de la diffusion d'une vidéocassette décrivant le concept de reconnaissance et présentant diverses pratiques de reconnaissance possibles. En outre, un questionnaire sera diffusé auprès des gestionnaires et des employés en vue de recueillir leurs commentaires et leurs perceptions relativement à la reconnaissance ainsi que des témoignages. Également, un guide de réflexion sur la reconnaissance à l'intention des gestionnaires et du personnel sera diffusé à l'automne 2002.

Objectif 18
Améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion et des technologies pour la gestion des ressources, la mesure et le suivi de la performance ainsi que pour la prise de décisions

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Nombre et nature des mesures visant à améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

En 2001-2002, le Ministère a poursuivi ses travaux visant à améliorer son information de gestion en vue d'atteindre le développement requis en mars 2004. Il s'est doté d'un cadre de référence sur les indicateurs de performance, qui présente une vision commune des indicateurs comme outils de gestion et de mesure de la performance, de même qu'un registre des indicateurs qui contient les fiches décrivant les indicateurs et les moyens mis en place pour assurer la fiabilité des données liées à ses indicateurs. Un groupe de travail sur la fiabilité des données a été constitué. Ses travaux se sont concentrés sur la fiabilité des indicateurs servant à la reddition de comptes et devant mener au dépôt d'un cadre de référence sur la fiabilité des données. Au cours de la prochaine année, le Ministère entend améliorer la diffusion et la convivialité de son tableau de bord de gestion pour permettre l'appropriation de l'outil de gestion par un plus grand nombre de personnes.

Objectif 19
Assurer un traitement juste et équitable des clientèles du Ministère

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre d'ententes d'échange de renseignements révisées ou conclues entre des ministères ou organismes publics et la Direction générale de la sécurité du revenu	5 ententes révisées[14]	10 ententes révisées 1 nouvelle entente conclue	5	100

Le Ministère conclut des ententes d'échange de renseignements avec différents organismes dans le but de s'assurer de la conformité des prestations versées à titre d'assistance-emploi. Certaines de ces ententes permettent également d'optimiser le processus d'attribution initiale.

14. Cible du Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu.

Par ailleurs, le fait d'avoir consacré 2,5 % de la masse salariale du Ministère à des activités de formation représente un investissement majeur en la matière. En effet, la masse salariale consacrée par le Ministère est de deux fois et demie supérieure aux exigences de la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre qui fixe à 1 % de la masse salariale le minimum d'investissement à consacrer à la formation du personnel.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement des outils pour mesurer le nombre d'employées et employés du Ministère engagés dans des projets d'innovation	Octobre 2001 : établissement d'une grille de mesure uniformisée pour dénombrer les personnes engagées	Grille uniformisée de collecte de données en validation
	Janvier 2002 : établissement de la situation de départ (nombre d'employés engagés) et de la cible d'augmentation en mars 2004	En élaboration
Nombre d'employées et employés engagés dans des activités formelles de consultation sur le développement de l'organisation et des services	Octobre 2001 : inventaire des activités de consultation, des comités visés et du nombre de personnes engagées	En élaboration

À la suite de consultations menées auprès de chacune des agences du Ministère, une grille uniformisée de collecte de données a été élaborée en mars 2002 pour chacun des indicateurs mentionnés ci-dessus. L'exercice de validation de ces grilles auprès des agences a conduit le Ministère à un questionnement majeur quant à la complexité de la compilation des données et à la forme que les résultats peuvent prendre. D'autres avenues pour recueillir les données sont à l'étude et semblent s'orienter vers une reddition de comptes de nature qualitative plutôt que quantitative où seraient présentées des réalisations importantes liées à la capacité d'innovation du personnel au Ministère. L'établissement des cibles pour mars 2004 sera déterminé en fonction du nouveau libellé des indicateurs.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre de comités d'organisation du travail régionaux (COTR) et locaux (COTL) en activité au Ministère	Octobre 2001 16 COTR en activité (Nord-du-Québec exclu)	16 COTR	0	0
	Tous les COTL aptes à fonctionner lorsque requis	Le matériel de formation visant la mise en place des COTL a été diffusé à l'ensemble du personnel en mars 2002	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

L'année 2001-2002 a été une année de consolidation et de finalisation de la mise en place du Comité ministériel d'organisation du travail (CMOT) et des comités d'organisation du travail régionaux (COTR). Des COTR sont actuellement en activité dans toutes les régions, à l'exception de celle du Nord-du-Québec.

En ce qui a trait aux COTL, l'année 2001-2002 a été, pour sa part, une année d'exploration au cours de laquelle les interventions ont été axées sur l'incitation à la mise en place de ces comités. Dans un tel contexte et considérant le fait que ces comités sont généralement constitués sur une base ponctuelle, aucun dénombrement des COTL n'a été réalisé au cours de la dernière année.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Élaboration d'un programme formel de reconnaissance de la contribution du personnel à des projets visant l'amélioration du service à la clientèle, du partenariat, de la concertation ou du climat de travail	Octobre 2001 : inventaire des initiatives existantes et élaboration d'un projet de programmes de reconnaissance	Janvier 2002 : politique ministérielle de reconnaissance au travail approuvée par le Comité exécutif

La diffusion de la politique ministérielle de reconnaissance au travail sera accompagnée de la diffusion d'une vidéocassette décrivant le concept de reconnaissance et présentant diverses pratiques de reconnaissance possibles. En outre, un questionnaire sera diffusé auprès des gestionnaires et des employés en vue de recueillir leurs commentaires et leurs perceptions relativement à la reconnaissance ainsi que des témoignages. Également, un guide de réflexion sur la reconnaissance à l'intention des gestionnaires et du personnel sera diffusé à l'automne 2002.

Objectif 18
Améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion et des technologies pour la gestion des ressources, la mesure et le suivi de la performance ainsi que pour la prise de décisions

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Nombre et nature des mesures visant à améliorer la disponibilité et l'utilisation de l'information de gestion	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

En 2001-2002, le Ministère a poursuivi ses travaux visant à améliorer son information de gestion en vue d'atteindre le développement requis en mars 2004. Il s'est doté d'un cadre de référence sur les indicateurs de performance, qui présente une vision commune des indicateurs comme outils de gestion et de mesure de la performance, de même qu'un registre des indicateurs qui contient les fiches décrivant les indicateurs et les moyens mis en place pour assurer la fiabilité des données liées à ses indicateurs. Un groupe de travail sur la fiabilité des données a été constitué. Ses travaux se sont concentrés sur la fiabilité des indicateurs servant à la reddition de comptes et devant mener au dépôt d'un cadre de référence sur la fiabilité des données. Au cours de la prochaine année, le Ministère entend améliorer la diffusion et la convivialité de son tableau de bord de gestion pour permettre l'appropriation de l'outil de gestion par un plus grand nombre de personnes.

Objectif 19
Assurer un traitement juste et équitable des clientèles du Ministère

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Nombre d'ententes d'échange de renseignements révisées ou conclues entre des ministères ou organismes publics et la Direction générale de la sécurité du revenu	5 ententes révisées[14]	10 ententes révisées 1 nouvelle entente conclue	5	100

Le Ministère conclut des ententes d'échange de renseignements avec différents organismes dans le but de s'assurer de la conformité des prestations versées à titre d'assistance-emploi. Certaines de ces ententes permettent également d'optimiser le processus d'attribution initiale.

14. Cible du Plan d'action 2001-2002 de la Sécurité du revenu.

Au cours de l'exercice 2001-2002, une nouvelle entente a été conclue (et entrée en vigueur) avec le ministère de l'Éducation. Elle permet de repérer des individus prestataires de l'assistance-emploi qui fréquentent l'université à temps plein. Dix autres ententes ont fait l'objet de modifications qui sont entrées en vigueur en 2001-2002, alors que la cible de départ prévoyait la révision de cinq ententes. Au terme de l'exercice 2001-2002, la Sécurité du revenu s'appuie sur un total de 29 ententes en vigueur.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Ratio par 1 000 dossiers traités en assistance-emploi des demandes de modification en prétraitement de révision, en révision et en appel (Tribunal administratif du Québec)	2,9	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux composé des demandes modifiées après prétraitement de révision, révision et appel (Tribunal administratif du Québec) par rapport aux demandes traitées en assistance-emploi	25 %	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion de ces demandes qui sont accueillies favorablement constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus. Des problèmes d'ordre méthodologique dans la construction de ces indicateurs rendent cependant les résultats non significatifs. Le texte qui suit, sans apporter d'éclairage sur le taux d'atteinte des cibles qui y sont associées, permet néanmoins de documenter l'évolution des indicateurs de révision durant le dernier exercice.

Au total, 21 043 demandes de révision ont été déposées par la clientèle de la Sécurité du revenu en 2001-2002 : 17 883 en révision même, et 3 160 en appel auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Cela représente une diminution de 3,8 % par rapport aux 21 865 demandes reçues en 2000-2001. Cette baisse s'avère plus prononcée que celle observable au niveau du nombre moyen de ménages dépendant de l'assistance-emploi (- 3,3 %).

La proportion des demandes de révision accueillies favorablement varie selon le niveau auquel sont traitées ces demandes. Ce taux s'est établi, en 2000-2001, à 3,1 % en prétraitement ; à 26,7 % en révision ; et à 48,9 % en appel.

Niveau	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Prétraitement	17 578	538	3,1
Révision	17 905	4 775	26,7
Appel (TAQ)	4 946	2 420	48,9

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement, en collaboration avec les unités concernées, des outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les paliers du Ministère	Octobre 2001 : mise en place d'un comité	Comité mis en place en octobre 2001

Sous la responsabilité du Bureau des renseignements et plaintes, un comité regroupant les représentants des diverses unités concernées a été formé en octobre 2001. Au 31 mars 2002, un projet de politique ministérielle de gestion des plaintes, accompagné d'outils et de mécanismes, était en préparation. Ce projet sera soumis aux autorités du Ministère pour approbation au cours du prochain exercice.

Objectif 20
Intensifier le recouvrement des sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Total des recettes provenant du recouvrement des trop-payés	144,3 M$	146,1 M$	1,8 M$	1,2

En 2001-2002, le Centre de recouvrement visait à recouvrer une somme totale de 144,3 M$ provenant des trop-payés pour les programmes d'assistance-emploi et les mesures d'aide à l'emploi destinés aux individus. Cet objectif a été dépassé puisque le Centre a recouvré un montant brut de 146,1 M$ en sommes versées en trop par le Ministère.

De plus, comparativement aux résultats de 135 M$ de l'exercice précédent, les sommes recouvrées en 2001-2002 ont augmenté de 11,1 M$, ce qui représente une hausse de 8,2 %. Ces résultats sont attribuables en grande partie à l'expérimentation et à la mise en place d'un centre d'appels automatisés ayant permis une nette amélioration de la productivité des agents du bureau central. Cette nouvelle technologie facilite la mise en contact téléphonique avec les débiteurs permettant ainsi de négocier un plus grand nombre d'ententes de remboursement avec ces derniers.

À titre d'exemple, 4 805 ententes étaient en cours au 31 mars 2002 comparativement à 3 545 au 31 mars 2001, soit une augmentation de 35,5 %. De plus, la prise de mesures légales envers les débiteurs qui refusent de rembourser le Ministère a connu une nette progression. Ces mesures légales ont permis de recouvrer 6,1 M$ comparativement à 4,6 M$ l'année précédente. Par ailleurs, le recouvrement effectué par les systèmes informatiques (81,8 M$) a été de 7,6 M$ supérieur à celui de l'année précédente, pour une augmentation de 10,2 %.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Solde des comptes à recevoir selon les objectifs du plan quinquennal (1999-2004) proposé par le Centre de recouvrement	568 M$	579 M$	- 11 M$	- 1,9

Les activités combinées de recouvrement et de radiation des mauvaises créances ont permis de réduire de 14,7 M$ le solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, en les faisant passer de 593,7 M$ au 31 mars 2001 à 579 M$ au 31 mars 2002. Il s'agit de la deuxième année consécutive de diminution des comptes à recevoir. Le solde des comptes à recevoir n'a cependant pas atteint la cible visée en raison, notamment, d'une radiation de comptes moindre que prévue de l'ordre de 5,6 M$. Au cours des prochaines années, le Centre de recouvrement maintiendra ses efforts afin de réduire les soldes des comptes à recevoir du Ministère. Ces efforts porteront sur le recouvrement des créances recouvrables et sur la radiation des créances jugées irrécouvrables.

Au cours de l'exercice 2001-2002, une nouvelle entente a été conclue (et entrée en vigueur) avec le ministère de l'Éducation. Elle permet de repérer des individus prestataires de l'assistance-emploi qui fréquentent l'université à temps plein. Dix autres ententes ont fait l'objet de modifications qui sont entrées en vigueur en 2001-2002, alors que la cible de départ prévoyait la révision de cinq ententes. Au terme de l'exercice 2001-2002, la Sécurité du revenu s'appuie sur un total de 29 ententes en vigueur.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Ratio par 1 000 dossiers traités en assistance-emploi des demandes de modification en prétraitement de révision, en révision et en appel (Tribunal administratif du Québec)	2,9	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Taux composé des demandes modifiées après prétraitement de révision, révision et appel (Tribunal administratif du Québec) par rapport aux demandes traitées en assistance-emploi	25 %	Indicateur à revoir en raison de problèmes méthodologiques	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

Le volume des demandes de révision formulées par la clientèle et la proportion de ces demandes qui sont accueillies favorablement constituent des indicateurs permettant d'apprécier la qualité des services rendus. Des problèmes d'ordre méthodologique dans la construction de ces indicateurs rendent cependant les résultats non significatifs. Le texte qui suit, sans apporter d'éclairage sur le taux d'atteinte des cibles qui y sont associées, permet néanmoins de documenter l'évolution des indicateurs de révision durant le dernier exercice.

Au total, 21 043 demandes de révision ont été déposées par la clientèle de la Sécurité du revenu en 2001-2002 : 17 883 en révision même, et 3 160 en appel auprès du Tribunal administratif du Québec (TAQ). Cela représente une diminution de 3,8 % par rapport aux 21 865 demandes reçues en 2000-2001. Cette baisse s'avère plus prononcée que celle observable au niveau du nombre moyen de ménages dépendant de l'assistance-emploi (- 3,3 %).

La proportion des demandes de révision accueillies favorablement varie selon le niveau auquel sont traitées ces demandes. Ce taux s'est établi, en 2000-2001, à 3,1 % en prétraitement ; à 26,7 % en révision ; et à 48,9 % en appel.

Niveau	Nombre de demandes traitées	Décisions modifiées	
		Nombre	Taux
Prétraitement	17 578	538	3,1
Révision	17 905	4 775	26,7
Appel (TAQ)	4 946	2 420	48,9

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002
Développement, en collaboration avec les unités concernées, des outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les paliers du Ministère	Octobre 2001 : mise en place d'un comité	Comité mis en place en octobre 2001

Sous la responsabilité du Bureau des renseignements et plaintes, un comité regroupant les représentants des diverses unités concernées a été formé en octobre 2001. Au 31 mars 2002, un projet de politique ministérielle de gestion des plaintes, accompagné d'outils et de mécanismes, était en préparation. Ce projet sera soumis aux autorités du Ministère pour approbation au cours du prochain exercice.

Objectif 20
Intensifier le recouvrement des sommes versées en trop dans le cadre des programmes administrés par le Ministère

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Total des recettes provenant du recouvrement des trop-payés	144,3 M$	146,1 M$	1,8 M$	1,2

En 2001-2002, le Centre de recouvrement visait à recouvrer une somme totale de 144,3 M$ provenant des trop-payés pour les programmes d'assistance-emploi et les mesures d'aide à l'emploi destinés aux individus. Cet objectif a été dépassé puisque le Centre a recouvré un montant brut de 146,1 M$ en sommes versées en trop par le Ministère.

De plus, comparativement aux résultats de 135 M$ de l'exercice précédent, les sommes recouvrées en 2001-2002 ont augmenté de 11,1 M$, ce qui représente une hausse de 8,2 %. Ces résultats sont attribuables en grande partie à l'expérimentation et à la mise en place d'un centre d'appels automatisés ayant permis une nette amélioration de la productivité des agents du bureau central. Cette nouvelle technologie facilite la mise en contact téléphonique avec les débiteurs permettant ainsi de négocier un plus grand nombre d'ententes de remboursement avec ces derniers.

À titre d'exemple, 4 805 ententes étaient en cours au 31 mars 2002 comparativement à 3 545 au 31 mars 2001, soit une augmentation de 35,5 %. De plus, la prise de mesures légales envers les débiteurs qui refusent de rembourser le Ministère a connu une nette progression. Ces mesures légales ont permis de recouvrer 6,1 M$ comparativement à 4,6 M$ l'année précédente. Par ailleurs, le recouvrement effectué par les systèmes informatiques (81,8 M$) a été de 7,6 M$ supérieur à celui de l'année précédente, pour une augmentation de 10,2 %.

Indicateur	Cible 2001-2002	Résultat 2001-2002	Écart	
			Nombre	%
Solde des comptes à recevoir selon les objectifs du plan quinquennal (1999-2004) proposé par le Centre de recouvrement	568 M$	579 M$	- 11 M$	- 1,9

Les activités combinées de recouvrement et de radiation des mauvaises créances ont permis de réduire de 14,7 M$ le solde des comptes à recevoir d'assistance-emploi, en les faisant passer de 593,7 M$ au 31 mars 2001 à 579 M$ au 31 mars 2002. Il s'agit de la deuxième année consécutive de diminution des comptes à recevoir. Le solde des comptes à recevoir n'a cependant pas atteint la cible visée en raison, notamment, d'une radiation de comptes moindre que prévue de l'ordre de 5,6 M$. Au cours des prochaines années, le Centre de recouvrement maintiendra ses efforts afin de réduire les soldes des comptes à recevoir du Ministère. Ces efforts porteront sur le recouvrement des créances recouvrables et sur la radiation des créances jugées irrécouvrables.

Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

Afin de procéder à une première mesure de la perception qu'a la clientèle du respect des engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens (DSC) ainsi que de sa satisfaction, une enquête par sondage téléphonique a été menée. Il s'agit d'une mesure quantitative auprès d'un échantillon de la clientèle de cinq unités administratives du Ministère quant à sa satisfaction au regard des engagements de la DSC.

Plus particulièrement, le sondage visait à connaître le niveau de satisfaction accordé à chacun des engagements de la DSC, à connaître l'importance accordée à chacun des engagements de la déclaration, à tracer un premier portrait en vue d'établir des cibles de résultats et à déterminer les engagements pour lesquels une amélioration est souhaitable. Au total, plus de 6 000 entrevues ont été complétées[15].

Les résultats du sondage démontrent clairement que la satisfaction globale des citoyens par rapport aux engagements de la DSC est élevée. Même s'il existe des variations, les taux de satisfaction demeurent élevés pour la grande majorité des engagements; pour un plus petit nombre, ces taux sont cependant plus faibles. On constate aussi des taux généralement moins élevés pour les entités de services qui interviennent davantage à un deuxième niveau (Centre de recouvrement, Bureau des renseignements et plaintes et Service de révision). L'analyse permet d'affirmer que, dans ce cas, la situation vécue antérieurement par le répondant ou la nature défavorable de la décision rendue influencent négativement la perception des services reçus à ce deuxième niveau. Cette influence touche autant la satisfaction globale que des aspects plus spécifiques.

Des analyses subséquentes permettront de dégager les attentes des citoyens, d'évaluer le niveau d'importance qu'ils y accordent et, par conséquent, de dégager des pistes d'amélioration en matière de qualité de services au Ministère. Les résultats de ces analyses ainsi que les plans d'action régionaux pour l'amélioration des services aux citoyens compteront donc parmi les principaux intrants du plan ministériel d'amélioration des services, en cours d'élaboration.

15 Les taux de réponse par entité varient de 39 % à 74 %.

Faits saillants du sondage
Mars 2002

Engagements généraux de la DSC	Aspects du service	Sécurité du revenu (%)	Emploi-Québec-Individus (%)	Emploi-Québec-Entreprises (%)	Centre de recouvrement (%)	Bureau des renseignements et plaintes (%)	Direction service de révision[16] (%)
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	91	94	97	82	85	77
	Satisfaction quant à la rapidité	88	91	95	83	84	71
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du du rendez-vous	80	87	97	78	s. o.	79
	Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente	15	20	33	s. o.	s. o.	s. o.
Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	Clientèle ayant reçu de l'information	77	72	69	50	35	55
	Satisfaction eu égard à à l'information reçue	92	94	96	90	89	80
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant aux communications verbales	93	95	97	89	88	74
	Satisfaction quant aux communications écrites	87	92	95	87	78	72
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	88	86	93	81	68	59
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	26	33	39	29	22	24
Assurer la confidentialité des renseignements personnels	Satisfaction – Comptoir et files d'attente	96	95	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – Entrevue	97	98	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – Dossier en général	95	97	98	87	86	85
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	42	39	45	56	s. o.	44
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	43	46	51	33	s. o.	42
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 h	83	80	87	75	67	61
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction quant à la rapidité de traitement	86	87	88	s. o.	s. o.	s. o.
	Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	56	59	67	s. o.	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

16. Les avocats, clients de la Direction du service de révision, ainsi que les clients de la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle ont également été sondés et font partie de rapports distincts. Ils ne sont toutefois pas inclus dans les résultats présentés pour la Direction du service de révision.

Faits saillants du sondage
Mars 2002

Engagements généraux de la DSC	Aspects du service	Sécurité du revenu (%)	Emploi-Québec–Individus (%)	Emploi-Québec–Entreprises (%)	Centre de recouvrement (%)	Bureau des renseignements et plaintes (%)	Direction service de révision[16] (%)
Vous servir avec respect, courtoisie et rapidité	Satisfaction quant au respect et à la courtoisie	91	94	97	82	85	77
	Satisfaction quant à la rapidité	88	91	95	83	84	71
Respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente	Respect de l'heure du du rendez-vous	80	87	97	78	s. o.	79
	Clientèle reçue en retard et informée du délai d'attente	15	20	33	s. o.	s. o.	s. o.
Vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services	Clientèle ayant reçu de l'information	77	72	69	50	35	55
	Satisfaction eu égard à à l'information reçue	92	94	96	90	89	80
Utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites	Satisfaction quant aux communications verbales	93	95	97	89	88	74
	Satisfaction quant aux communications écrites	87	92	95	87	78	72
Vous informer des motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange	Satisfaction quant à la clarté des explications reçues	88	86	93	81	68	59
	Dans les cas où une décision défavorable a été rendue, clientèle à qui l'on a proposé des solutions de rechange	26	33	39	29	22	24
Assurer la confidentialité des renseignements personnels	Satisfaction – Comptoir et files d'attente	96	95	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – Entrevue	97	98	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
	Satisfaction – Dossier en général	95	97	98	87	86	85
Vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement	Clientèle ayant parlé immédiatement à la personne souhaitée lors du dernier appel	42	39	45	56	s. o.	44
	Clientèle ayant parlé à quelqu'un d'autre ou ou ne voulant pas parler à quelqu'un d'autre	43	46	51	33	s. o.	42
	Clientèle ayant été rappelée dans les 24 h	83	80	87	75	67	61
Traiter votre demande rapidement et vous informer des délais	Satisfaction quant à la rapidité de traitement	86	87	88	s. o.	s. o.	s. o.
	Dans les cas où il n'y a pas eu de réponse immédiate, clientèle ayant été informée du délai de traitement	56	59	67	s. o.	s. o.	s. o.

s. o. : sans objet

16. Les avocats, clients de la Direction du service de révision, ainsi que les clients de la Direction de l'évaluation médicale et socioprofessionnelle ont également été sondés et font partie de rapports distincts. Ils ne sont toutefois pas inclus dans les résultats présentés pour la Direction du service de révision.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Évolution de l'effectif

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont 76 % se retrouvent dans les directions régionales et dans les 153 CLE répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Au 31 mars 2002, le Ministère comptait 7 579 employés, soit une diminution de moins de 1 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre d'employés réguliers au Ministère a augmenté au cours de la dernière année financière, passant de 5 508 à 6 060, soit une augmentation d'un peu plus de 10 %. Cette augmentation de l'effectif régulier s'explique principalement par la régularisation du personnel occasionnel[17].

Répartition du personnel en place au Ministère
31 mars 2002

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre supérieur	109
Cadre intermédiaire	247
Professionnel	1 403
Technicien	4 262
Soutien administratif	1 550
Ouvrier	8
Total	**7 579**

Remarque – Ces données excluent le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec, prêtées au Ministère mais soumises aux conditions de travail de la Ville, et 823 personnes à la Sécurité du revenu, dirigées par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère s'est vu octroyer par le Secrétariat du Conseil du trésor un total de 7 041 ETC (équivalent à temps complet) dont 6 337 réguliers et 704 occasionnels. Au cours de la dernière année financière, le Ministère a utilisé globalement 7 301 ETC, soit un dépassement de 260 par rapport à l'effectif autorisé, dépassement admissible en vertu du règlement en vigueur à cet effet.

Le Ministère a utilisé 4 250 ETC, ce qui représente un dépassement de 48 ETC par rapport à l'effectif autorisé, dépassement cependant admissible en vertu du CT-196534 daté du 29 mai 2001. Ce CT permet à tout organisme dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique, de se prévaloir d'une marge de manœuvre de 3 % de l'effectif total autorisé. Pour sa part, le Fonds de développement du marché du travail a dépassé de 217 ETC le nombre initialement autorisé de 2 726 ETC, dépassement admissible, dans ce cas, en vertu du CT-191826 daté du 21 août 1998. Ce CT avait pour objet d'autoriser Emploi-Québec à dépasser son effectif total autorisé sous réserve du respect de l'effectif régulier autorisé et des disponibilités budgétaires. Au cours de la dernière année, le Ministère et les Fonds spéciaux ont donc respecté les normes de gestion des effectifs en vertu de la directive concernant la gestion de l'effectif gouvernemental et des autorisations du Secrétariat du Conseil du trésor.

17. Le processus de régularisation du personnel occasionnel a permis de stabiliser la situation de plusieurs occasionnels au service du Ministère depuis un certain temps. Par cette opération, plusieurs employés occasionnels ont été nommés employés réguliers, soit sur recommandation du gestionnaire pour ceux ayant travaillé 55 mois consécutifs durant une période de 60 mois, soit par le truchement d'un concours réservé à ceux ayant travaillé 12 mois consécutifs durant une période de 15 mois.

UTILISATION DES RESSOURCES

Ressources humaines

Évolution de l'effectif

Pour mener à bien sa mission et répondre adéquatement aux besoins de sa clientèle, le Ministère compte sur des ressources humaines qualifiées dont 76 % se retrouvent dans les directions régionales et dans les 153 CLE répartis dans les 17 régions administratives du Québec. Au 31 mars 2002, le Ministère comptait 7 579 employés, soit une diminution de moins de 1 % par rapport à l'exercice précédent. Le nombre d'employés réguliers au Ministère a augmenté au cours de la dernière année financière, passant de 5 508 à 6 060, soit une augmentation d'un peu plus de 10 %. Cette augmentation de l'effectif régulier s'explique principalement par la régularisation du personnel occasionnel[17].

Répartition du personnel en place au Ministère
31 mars 2002

Catégorie d'emploi	Nombre
Cadre supérieur	109
Cadre intermédiaire	247
Professionnel	1 403
Technicien	4 262
Soutien administratif	1 550
Ouvrier	8
Total	**7 579**

Remarque : Ces données excluent le personnel de la Ville de Montréal, soit 268 personnes à Emploi-Québec, prêtées au Ministère mais soumises aux conditions de travail de la Ville, et 223 personnes à la Sécurité du revenu, dirigées par la Ville, mais collaborant à la mission de la Sécurité du revenu selon une entente administrative de délégation de fonctions.

Pour l'exercice 2001-2002, le Ministère s'est vu octroyer par le Secrétariat du Conseil du trésor un total de 7 041 ETC (équivalent à temps complet) dont 6 337 réguliers et 704 occasionnels. Au cours de la dernière année financière, le Ministère a utilisé globalement 7 301 ETC, soit un dépassement de 260 par rapport à l'effectif autorisé, dépassement admissible en vertu du règlement en vigueur à cet effet.

Le Ministère a utilisé 4 250 ETC, ce qui représente un dépassement de 48 ETC par rapport à l'effectif autorisé, dépassement cependant admissible en vertu du CT-196534 daté du 29 mai 2001. Ce CT permet à tout organisme dont le personnel est assujetti à la Loi sur la fonction publique, de se prévaloir d'une marge de manœuvre de 3 % de l'effectif total autorisé. Pour sa part, le Fonds de développement du marché du travail a dépassé de 217 ETC le nombre initialement autorisé de 2 726 ETC, dépassement admissible, dans ce cas, en vertu du CT-191826 daté du 21 août 1998. Ce CT avait pour objet d'autoriser Emploi-Québec à dépasser son effectif total autorisé sous réserve du respect de l'effectif régulier autorisé et des disponibilités budgétaires. Au cours de la dernière année, le Ministère et les Fonds spéciaux ont donc respecté les normes de gestion des effectifs en vertu de la directive concernant la gestion de l'effectif gouvernemental et des autorisations du Secrétariat du Conseil du trésor.

17. Le processus de régularisation du personnel occasionnel a permis de stabiliser la situation de plusieurs occasionnels au service du Ministère depuis un certain temps. Par cette opération, plusieurs employés occasionnels ont été nommés employés réguliers, soit sur recommandation du gestionnaire pour ceux ayant travaillé 55 mois consécutifs durant une période de 60 mois, soit par le truchement d'un concours réservé à ceux ayant travaillé 12 mois consécutifs durant une période de 15 mois.

Effectif autorisé par rapport à l'effectif total utilisé
2001-2002

	ETC[1] autorisés			ETC utilisés			Disponibilité (Dépassement)	Marge de manœuvre (3 %)
	Rég.	Occ.	Total	Rég.	Occ.	Total		
Ministère	3 666	536	4 202	3 224	1 026	4 250	(48)	126
Fonds de développement du marché du travail[2]	2 563	163	2 726	2 312	631	2 943	(217)	s. o.
Fonds national de formation de la main-d'oeuvre	73	5	78	67	11	78	0	s. o
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	10	0	10	7	2	9	1	s. o.
Secrétariat à l'action communautaire autonome	25	0	25	19	2	21	4	s. o.
Total	6 337	704	7 041	5 629	1 672	7 301	(260)	s. o.

1. ETC : Équivalent à temps complet.

2. Les données concernant le Fonds de développement du marché du travail n'incluent pas les 268 employés prêtés par la Ville de Montréal en vertu d'une convention relative à l'organisation des services d'emploi sur ce territoire.

s. o. : sans objet

Accès à l'égalité

En 2001-2002, le Ministère a procédé à l'embauche de 966 nouveaux employés, dont 636 pour des emplois réguliers. Parmi l'ensemble des nominations, on compte 62 personnes appartenant à l'un des groupes cibles visés par les mesures d'accès à l'égalité, ce qui représente 6,4 % du total des nominations. Ce taux est comparable à la moyenne gouvernementale durant la même période.

Maintien et développement des ressources humaines

Formation du personnel

Pour l'année 2001-2002, les activités de formation offertes au personnel du Ministère totalisent 41 756 jours-personnes. Le nombre des jours-personnes de formation pour l'exercice précédent totalisait 62 213. Cette diminution s'explique principalement par des implantations majeures et des activités spéciales qui ont compté pour plus de 17 400 jours de formation à la Sécurité du revenu et 11 300 jours à Emploi-Québec en 2000-2001.

Les activités de formation ont surtout servi au déploiement des programmes et des mesures, à la mise à niveau des connaissances ainsi qu'à la familiarisation avec les outils informatiques. Elles totalisent un investissement de plus de 7 M$, ce qui représente 2,5 % de la masse salariale ministérielle.

Service d'aide aux employés

La raison d'être du Programme d'aide aux employés (PAE) est de fournir aux membres du personnel du Ministère un soutien approprié pour les aider à prévenir, cerner et résoudre des problèmes d'ordre personnel ou professionnel, qui affectent ou sont susceptibles d'affecter leur rendement ou leur comportement au travail. En 2001-2002, 12,4 % du personnel du Ministère a utilisé les services du PAE. Ce taux est l'un des plus élevés de la fonction publique et exprime, certes, un besoin important d'aide et de soutien ressenti par le personnel. Au cours de la dernière année, 15 % des gestionnaires du Ministère ont fait appel aux services du PAE, notamment pour obtenir des conseils sur la façon d'intervenir auprès d'un employé en difficulté.

Santé et sécurité au travail

Au cours de l'année 2001-2002, deux préoccupations majeures ont mobilisé les ressources en santé et sécurité, soit la formation en matière de gestion des situations de violence et de soutien aux victimes et la formation du personnel sur l'ajustement des postes de travail, ciblant ainsi les deux principales causes d'accidents de travail au Ministère. Ces activités de prévention réduisent le nombre de jours d'absence liés aux actes de violence et aux postures de travail contraignantes, assurent un environnement de travail de qualité et maintiennent un taux de cotisation ministériel inférieur au taux fixé pour l'unité, soit 0,55 ¢ du 100 $ de masse salariale assurable comparativement à 0,60 ¢.

Le partenariat avec les organisations syndicales

Depuis plusieurs années, le partenariat est l'approche que privilégie le Ministère dans ses rapports avec les organisations syndicales. Ce partenariat se concrétise, notamment, par l'existence d'un comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT), lequel s'ajoute aux comités ministériels de relations professionnelles (CMRP) et aux comités mixtes ministériels de relations professionnelles (CMMRP).

Le CMOT a poursuivi au cours de l'année 2001-2002 les travaux inscrits à son plan d'action. Il s'est penché, notamment, sur l'examen du mécanisme de remplacement du personnel pour les absences de courte durée, sur la poursuite de l'élaboration d'un outil de gestion pour la collecte de données au sujet du climat de travail et du degré de satisfaction au travail du personnel ainsi que sur le développement d'un projet de politique sur la sous-traitance. Enfin, la mise en place de 16 comités régionaux sur l'organisation du travail a été finalisée en octobre 2001. Un premier bilan des comités régionaux a été dressé et a permis de dégager certains constats et des recommandations qui visent à améliorer leur mode de fonctionnement.

L'implantation de comité d'organisation du travail local (COTL) est en cours et soutenue par un matériel de formation adapté à la déconcentration du MESS dans les 153 CLE. Par le recours à des mécanismes de liaison, le Ministère se propose de soutenir le partage des solutions gagnantes entre les différents paliers de responsabilités (COTL – COTR – CMOT).

Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées à l'aide de crédits votés par l'Assemblée nationale et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux suivants présentent les résultats pour 2001-2002 et les dépenses réelles de 2000-2001 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux.

Le budget de dépenses 2001-2002, de 3 913,6 M$, a été majoré de l'ordre de 194,5 M$ par des crédits supplémentaires obtenus en décembre 2001, ce qui le porte à un total de 4 108,1 M$. Ces crédits ont servi au financement des coûts additionnels à l'assistance-emploi (123,7 M$), des coûts de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire (20 M$), de l'indexation des prestations des prestataires sans contraintes sévères à l'emploi du 1er juin 2001 et du 1er janvier 2002 (47,7 M$) ainsi qu'au financement du nouveau programme Action emploi (3,1 M$). Du budget de dépenses établi à 4 108,1 M$, le Ministère a transféré des crédits à d'autres ministères ou organismes pour un montant de l'ordre de 6,4 M$, notamment à l'Office des personnes handicapées du Québec, tout en laissant des crédits périmés d'une valeur totale de 35,6 M$. Les dépenses réelles du Ministère totalisent ainsi 4 066,1 M$ en 2001-2002.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Budget de dépenses[1] (000 $)	**Dépenses réelles[2] (000 $)**	**Dépenses réelles[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Mesures d'aide à l'emploi	961 464,9	957 713,9	961 541,0	(3 827,1)
Mesures d'aide financière	2 753 974,5	2 893 842,7	2 909 566,0	(15 723,3)
Soutien à la gestion	198 157,2	214 554,9	198 916,0	15 638,9
Total	3 913 596,6	4 066 111,5	4 070 023,0	(3 911,5)

1. Budget de dépenses selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics compte tenu de certains ajustements susceptibles d'être apportés par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.
3. Dépenses selon les comptes publics 2000-2001.

Mesures d'aide à l'emploi

Le programme Contrat d'intégration au travail, qui était géré par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), a été intégré au Ministère le 1er avril 2001. Cependant, un transfert a dû être effectué afin de permettre à l'OPHQ de finaliser le financement des ententes conclues par l'Office avant le 1er avril 2001.

Mesures d'aide financière

Une baisse de 12 528 ménages à la Sécurité du revenu, leur nombre passant de 376 523 en moyenne en 2000-2001 à 363 995 en 2001-2002, explique en partie la diminution des dépenses. En contrepartie, les personnes sans contraintes à l'emploi ont bénéficié d'un ajustement à la hausse de 2,5 % au 1er juin 2001 et de 2,7 % au 1er janvier 2002, ce qui représente respectivement des coûts additionnels à l'assistance-emploi de 35,7 M$ et 12 M$. Pour leur part, les prestations des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ont été indexées de 2,7 % au 1er janvier 2002 contribuant à une hausse des coûts de l'assistance-emploi de 7 M$ en 2001-2002.

Par ailleurs, la mise en place, à compter de décembre 2001, de la mesure Action emploi a engendré des dépenses additionnelles de l'ordre de 3,1 M$. Afin de répondre aux besoins associés à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, qui constitue l'une de ses priorités d'action, le Ministère s'est vu octroyer des crédits supplémentaires de 194,5 M$.

Soutien à la gestion

Le Ministère a procédé au cours de l'année financière 2001-2002 au transfert d'une somme totale de 19,9 M$ au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome aux fins de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale pour les fonds spéciaux s'ajoutent des revenus de d'autres provenances comme les sommes versées par la Société des loteries et courses du Québec, des revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et des cotisations prélevées par le ministère du Revenu.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[3] (000 $)	Variation (000 $)
Revenus	18 100,0	19 837,2	18 077,2	1 760,0
Dépenses	18 501,0	19 463,9	18 231,4	1 232,5
Excédent (déficit)	(401,0)	373,3	(154,2)	527,5

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Données selon les états financiers 2000-2001.

Les revenus du Fonds proviennent d'un pourcentage (6 %) des profits nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, auxquels s'ajoute un montant de 1,9 M$ versé par le Ministère dans le cadre de la nouvelle politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et un montant de 0,5 M$ pour l'année internationale des bénévoles (contribution de l'ensemble des ministères). Par ailleurs, le Fonds a comptabilisé en 2001-2002 un revenu reporté de 18 M$ lié au financement de cette politique.

La hausse des dépenses est attribuable aux subventions liées à la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, laquelle vise notamment à valoriser, à promouvoir et à soutenir l'action communautaire dans son ensemble.

Le partenariat avec les organisations syndicales

Depuis plusieurs années, le partenariat est l'approche que privilégie le Ministère dans ses rapports avec les organisations syndicales. Ce partenariat se concrétise, notamment, par l'existence d'un comité ministériel sur l'organisation du travail (CMOT), lequel s'ajoute aux comités ministériels de relations professionnelles (CMRP) et aux comités mixtes ministériels de relations professionnelles (CMMRP).

Le CMOT a poursuivi au cours de l'année 2001-2002 les travaux inscrits à son plan d'action. Il s'est penché, notamment, sur l'examen du mécanisme de remplacement du personnel pour les absences de courte durée, sur la poursuite de l'élaboration d'un outil de gestion pour la collecte de données au sujet du climat de travail et du degré de satisfaction au travail du personnel ainsi que sur le développement d'un projet de politique sur la sous-traitance. Enfin, la mise en place de 16 comités régionaux sur l'organisation du travail a été finalisée en octobre 2001. Un premier bilan des comités régionaux a été dressé et a permis de dégager certains constats et des recommandations qui visent à améliorer leur mode de fonctionnement.

L'implantation de comité d'organisation du travail local (COTL) est en cours et soutenue par un matériel de formation adapté à la déconcentration du MESS dans les 153 CLE. Par le recours à des mécanismes de liaison, le Ministère se propose de soutenir le partage des solutions gagnantes entre les différents paliers de responsabilités (COTL – COTR – CMOT).

Ressources budgétaires et financières

Les activités relevant du Ministère sont réalisées à l'aide de crédits votés par l'Assemblée nationale et des revenus des fonds spéciaux. Les tableaux suivants présentent les résultats pour 2001-2002 et les dépenses réelles de 2000-2001 pour les activités relevant du Ministère ainsi que pour les fonds spéciaux.

Le budget de dépenses 2001-2002, de 3 913,6 M$, a été majoré de l'ordre de 194,5 M$ par des crédits supplémentaires obtenus en décembre 2001, ce qui le porte à un total de 4 108,1 M$. Ces crédits ont servi au financement des coûts additionnels à l'assistance-emploi (123,7 M$), des coûts de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire (20 M$), de l'indexation des prestations des prestataires sans contraintes sévères à l'emploi du 1er juin 2001 et du 1er janvier 2002 (47,7 M$) ainsi qu'au financement du nouveau programme Action emploi (3,1 M$). Du budget de dépenses établi à 4 108,1 M$, le Ministère a transféré des crédits à d'autres ministères ou organismes pour un montant de l'ordre de 6,4 M$, notamment à l'Office des personnes handicapées du Québec, tout en laissant des crédits périmés d'une valeur totale de 35,6 M$. Les dépenses réelles du Ministère totalisent ainsi 4066,1 M$ en 2001-2002.

Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Budget de dépenses[1] (000 $)	**Dépenses réelles[2] (000 $)**	**Dépenses réelles[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Mesures d'aide à l'emploi	961 464,9	957 713,9	961 541,0	(3 827,1)
Mesures d'aide financière	2 753 974,5	2 893 842,7	2 909 566,0	(15 723,3)
Soutien à la gestion	198 157,2	214 554,9	198 916,0	15 638,9
Total	3 913 596,6	4 066 111,5	4 070 023,0	(3 911,5)

1. Budget de dépenses tiré du Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Les dépenses réelles peuvent varier légèrement par rapport aux données des comptes publics compte tenu de certains ajustements comptables à être effectués par le Contrôleur des finances avant la publication des comptes publics.
3. Dépenses réelles des comptes publics 2000-2001.

Mesures d'aide à l'emploi

Le programme Contrat d'intégration au travail, qui était géré par l'Office des personnes handicapées du Québec (OPHQ), a été intégré au Ministère le 1er avril 2001. Cependant, un transfert a dû être effectué afin de permettre à l'OPHQ de finaliser le financement des ententes conclues par l'Office avant le 1er avril 2001.

Mesures d'aide financière

Une baisse de 12 528 ménages à la Sécurité du revenu, leur nombre passant de 376 523 en moyenne en 2000-2001 à 363 995 en 2001-2002, explique en partie la diminution des dépenses. En contrepartie, les personnes sans contraintes à l'emploi ont bénéficié d'un ajustement à la hausse de 2,5 % au 1er juin 2001 et de 2,7 % au 1er janvier 2002, ce qui représente respectivement des coûts additionnels à l'assistance-emploi de 35,7 M$ et 12 M$. Pour leur part, les prestations des personnes ayant des contraintes sévères à l'emploi ont été indexées de 2,7 % au 1er janvier 2002 contribuant à une hausse des coûts de l'assistance-emploi de 7 M$ en 2001-2002.

Par ailleurs, la mise en place, à compter de décembre 2001, de la mesure Action emploi a engendré des dépenses additionnelles de l'ordre de 3,1 M$. Afin de répondre aux besoins associés à la lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, qui constitue l'une de ses priorités d'action, le Ministère s'est vu octroyer des crédits supplémentaires de 194,5 M$.

Soutien à la gestion

Le Ministère a procédé au cours de l'année financière 2001-2002 au transfert d'une somme totale de 19,9 M$ au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome aux fins de la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire.

Fonds spéciaux

Aux ressources budgétaires votées par l'Assemblée nationale pour les fonds spéciaux s'ajoutent des revenus de d'autres provenances comme les sommes versées par la Société des loteries et courses du Québec, des revenus autonomes liés aux exigences de la qualification professionnelle, de la Commission de la santé et de la sécurité du travail et des cotisations prélevées par le ministère du Revenu.

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome

Fonds d'aide à l'action communautaire autonome
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	18 100,0	19 837,2	18 077,2	1 760,0
Dépenses	18 501,0	19 463,9	18 231,4	1 232,5
Excédent (déficit)	(401,0)	373,3	(154,2)	527,5

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Données selon les états financiers 2000-2001.

Les revenus du Fonds proviennent d'un pourcentage (6 %) des profits nets de Loto-Québec relativement à l'exploitation des casinos d'État et à la gestion des commerces qui y contribuent, auxquels s'ajoute un montant de 1,9 M$ versé par le Ministère dans le cadre de la nouvelle politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire et un montant de 0,5 M$ pour l'année internationale des bénévoles (contribution de l'ensemble des ministères). Par ailleurs, le Fonds a comptabilisé en 2001-2002 un revenu reporté de 18 M$ lié au financement de cette politique.

La hausse des dépenses est attribuable aux subventions liées à la politique gouvernementale de reconnaissance et de soutien de l'action communautaire, laquelle vise notamment à valoriser, à promouvoir et à soutenir l'action communautaire dans son ensemble.

Fonds de développement du marché du travail (FDMT)

Fonds de développement du marché du travail
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	959 866,3	1 009 267,0	1 008 266,0	1 001,0
Dépenses	990 544,9	1 026 439,0	993 033,0	33 406,0
Excédent (déficit)	(30 678,6)	(17 172,0)	15 233,0	(32 405,0)

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Données selon les états financiers 2000-2001.
4. Il existe un écart de 51,6 M$ entre les dépenses du Ministère de 957,7 M$ (Tableau sur les données financières du Ministère 2001-2002, mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du FDMT qui s'élèvent à 1 009,3 M$. L'écart s'explique par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services rendus de l'ordre de 51,2 M$, par des revenus autonomes comptabilisés directement dans le FDMT de 2,9 M$ et par la réduction d'une somme de 2,5 M$ au regard de la dépense des politiques d'emploi incluse aux dépenses du Ministère.

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un niveau de dépenses en 2001-2002 supérieur aux revenus de près de 17,2 M$ compensé par le surplus accumulé au 31 mars 2001. Les prévisions aux Livres des crédits ne tiennent pas compte des dépenses indirectes imputables au FDMT, alors que les revenus et dépenses réelles pour 2001-2002 et les dépenses de 2000-2001 en tiennent compte. La variation des revenus de 1 M$ entre les deux années est attribuable à l'augmentation de la contribution de Développement des ressources humaines Canada dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. La variation des dépenses de l'ordre de 33,4 M$ s'explique par le réinvestissement d'une partie importante du surplus cumulé de 35,2 M$ au 31 mars 2001.

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	36 726,1	44 894,0	53 480,0	(8 586,0)
Dépenses	71 500,0	65 681,0	35 181,0	30 500,0
Excédent (déficit)	(34 773,9)	(20 787,0)	18 299,0	(39 086,0)

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Dépenses selon les états financiers 2000-2001.

Les revenus du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail proviennent principalement des cotisations prélevées par le ministère du Revenu. Ces cotisations se sont terminées en novembre 1999 pour les sociétés, alors que celles des particuliers ont pris fin en décembre 1999. L'excédent des dépenses de 2001-2002 sur les revenus a été financé par le surplus du 31 mars 2001.

Fonds des technologies de l'information

Fonds des technologies de l'information Comparaison des données financières				
	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	Réels[2] (000 $)	Réels[3] (000 $)	Variation (000 $)
Revenus	50 870,5	46 572,0	48 233,0	(1 661,0)
Dépenses	50 870,5	46 572,0	48 233,0	(1 661,0)
Excédent (déficit)	0,0	0,0	0,0	0,0

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Données selon les états financiers 2000-2001.

Les dépenses sont composées de 43,2 M$ en amortissement et de 3,4 M$ en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 37,9 M$ en 2001-2002, soit 6,2 M$ en matière d'infrastructures technologiques et 31,7 M$ pour des développements de systèmes informatiques.

Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement.

Ressources informationnelles

Outre les activités liées à l'évolution et à l'entretien des systèmes et de l'infrastructure technologique essentiels à la réalisation des opérations quotidiennes du personnel, le Ministère oriente ses développements technologiques de façon à optimiser l'utilisation des différentes plates-formes disponibles. Ainsi, des systèmes récemment développés ou qui le seront sous peu font appel aux nouvelles technologies (Web) et sont ou seront accessibles par Internet. Il s'agit d'une voie d'avenir permettant au Ministère d'être bien positionné par rapport aux grandes orientations gouvernementales québécoises en ce qui a trait à la prestation électronique de services et à l'inforoute gouvernementale.

Des services directs aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises, par Internet, des salles multiservices et des guichets Info-emploi, sont mis à la disposition de la clientèle. Grâce notamment à l'implantation de Placement en ligne en 2001-2002, celle-ci peut accéder à des offres d'emploi, à de l'information sur le marché du travail et à d'autres fonctions associées à la recherche d'emploi. Les entreprises, quant à elles, utilisent ce nouveau média pour y inscrire leurs offres d'emploi. Emploi-Québec a également renouvelé son site Internet en 2001-2002 afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle et de faciliter l'accès aux services.

Par ailleurs, les efforts réalisés en 2001-2002 ont permis d'intégrer aux systèmes informatiques de nouvelles mesures ministérielles, par exemple Destination emploi et Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, de même que le programme APPORT. De plus, le Centre de communication avec la clientèle de Gaspé a été inauguré; il propose à la clientèle de nouvelles façons d'accéder aux services. Une série de projets visant de nouveaux échanges ou l'amélioration des échanges avec d'autres organismes ont aussi été réalisés en 2001-2002 dans le but de poursuivre une démarche rigoureuse de contrôle et d'équité dans l'administration des fonds publics. Un centre d'appels (générateur d'appels) a également été mis en place, permettant ainsi d'optimiser le recouvrement.

Fonds de développement du marché du travail (FDMT)

Fonds de développement du marché du travail
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	959 866,3	1 009 267,0	1 008 266,0	1 001,0
Dépenses	990 544,9	1 026 439,0	993 033,0	33 406,0
Excédent (déficit)	(30 678,6)	(17 172,0)	15 233,0	32 405,0

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002
2. Données selon les états financiers 2001-2002
3. Données selon les états financiers 2000-2001
4. Il existe un écart de 51,9 M$ entre les dépenses du Ministère de 957,7 M$ (tableau sur les données financières du Ministère 2001-2002 – mesures d'aide à l'emploi) et les revenus du FDMT qui s'élèvent à 1 009,6 M$. L'écart s'explique par des coûts indirects imputés à Emploi-Québec par le Ministère pour des services fournis de l'ordre de 51,2 M$, par des revenus autonomes comptabilisés directement dans le FDMT de 3,0 M$ et par la réduction d'une somme de 2,5 M$ au regard de la dépense des politiques d'emploi incluse aux dépenses du Ministère.

Les résultats du Fonds de développement du marché du travail indiquent un niveau de dépenses en 2001-2002 supérieur aux revenus de près de 17,2 M$ compensé par le surplus accumulé au 31 mars 2001. Les prévisions aux Livres des crédits ne tiennent pas compte des dépenses indirectes imputables au FDMT, alors que les revenus et dépenses réelles pour 2001-2002 et les dépenses de 2000-2001 en tiennent compte. La variation des revenus de 1 M$ entre les deux années est attribuable à l'augmentation de la contribution de Développement des ressources humaines Canada dans le cadre de l'Entente Canada-Québec relative au marché du travail. La variation des dépenses de l'ordre de 33,4 M$ s'explique par le réinvestissement d'une partie importante du surplus cumulé de 35,2 M$ au 31 mars 2001.

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail

Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	36 726,1	44 894,0	53 430,0	(8 536,0)
Dépenses	71 500,0	65 681,0	35 181,0	30 500,0
Excédent (déficit)	(34 773,9)	(20 787,0)	18 249,0	(39 036,0)

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002
2. Données selon les états financiers 2001-2002
3. Données selon les états financiers 2000-2001

Les revenus du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail proviennent principalement des cotisations prélevées par le ministère du Revenu. Ces cotisations se sont terminées en novembre 1999 pour les sociétés, alors que celles des particuliers ont pris fin en décembre 1999. L'excédent des dépenses de 2001-2002 sur les revenus a été financé par le surplus du 31 mars 2001.

Fonds des technologies de l'information

Fonds des technologies de l'information
Comparaison des données financières

	2001-2002		2000-2001	
	Prévisions[1] (000 $)	**Réels[2] (000 $)**	**Réels[3] (000 $)**	**Variation (000 $)**
Revenus	50 870,5	46 572,0	48 233,0	(1 661,0)
Dépenses	50 870,5	46 572,0	48 233,0	(1 661,0)
Excédent (déficit)	0,0	0,0	0,0	0,0

1. Prévisions selon le Plan annuel de gestion des dépenses 2001-2002.
2. Données selon les états financiers 2001-2002.
3. Données selon les états financiers 2000-2001.

Les dépenses sont composées de 43,2 M$ en amortissement et de 3,4 M$ en frais d'intérêts et de gestion. Le Fonds a permis des investissements totaux de 37,9 M$ en 2001-2002, soit 6,2 M$ en matière d'infrastructures technologiques et 31,7 M$ pour des développements de systèmes informatiques.

Fonds national de formation de la main-d'œuvre

Pour sa part, le Fonds national de formation de la main-d'œuvre est un fonds qui exerce des activités de nature fiduciaire. Il est donc exclu du périmètre comptable du gouvernement.

Ressources informationnelles

Outre les activités liées à l'évolution et à l'entretien des systèmes et de l'infrastructure technologique essentiels à la réalisation des opérations quotidiennes du personnel, le Ministère oriente ses développements technologiques de façon à optimiser l'utilisation des différentes plates-formes disponibles. Ainsi, des systèmes récemment développés ou qui le seront sous peu font appel aux nouvelles technologies (Web) et sont ou seront accessibles par Internet. Il s'agit d'une voie d'avenir permettant au Ministère d'être bien positionné par rapport aux grandes orientations gouvernementales québécoises en ce qui a trait à la prestation électronique de services et à l'inforoute gouvernementale.

Des services directs aux citoyennes, aux citoyens et aux entreprises, par Internet, des salles multiservices et des guichets Info-emploi, sont mis à la disposition de la clientèle. Grâce notamment à l'implantation de Placement en ligne en 2001-2002, celle-ci peut accéder à des offres d'emploi, à de l'information sur le marché du travail et à d'autres fonctions associées à la recherche d'emploi. Les entreprises, quant à elles, utilisent ce nouveau média pour y inscrire leurs offres d'emploi. Emploi-Québec a également renouvelé son site Internet en 2001-2002 afin de mieux répondre aux attentes de sa clientèle et de faciliter l'accès aux services.

Par ailleurs, les efforts réalisés en 2001-2002 ont permis d'intégrer aux systèmes informatiques de nouvelles mesures ministérielles, par exemple Destination emploi et Parcours individualisé vers l'insertion, la formation et l'emploi, de même que le programme APPORT. De plus, le Centre de communication avec la clientèle de Gaspé a été inauguré; il propose à la clientèle de nouvelles façons d'accéder aux services. Une série de projets visant de nouveaux échanges ou l'amélioration des échanges avec d'autres organismes ont aussi été réalisés en 2001-2002 dans le but de poursuivre une démarche rigoureuse de contrôle et d'équité dans l'administration des fonds publics. Un centre d'appels (générateur d'appels) a également été mis en place, permettant ainsi d'optimiser le recouvrement.

POUVOIR

DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE

POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale est entré en vigueur le 1er octobre 1999. Il remplace l'article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu et confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle estime que sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. Elle peut également, dans les cas et aux conditions prévues par le règlement, accorder des prestations au prestataire qui cesse d'être admissible au programme.

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, la ministre a reçu 924 demandes faisant appel à son pouvoir discrétionnaire : de ce nombre, 530 ont été acceptées, 380 ont été refusées et il y a eu 14 désistements. Le Ministère a versé des prestations moyennes de 927 $ pour les demandes acceptées, soit un montant total de 491 290 $, dont 372 512 $ en aide remboursable et 118 778 $ en aide gratuite. Le tableau ci-dessous présente les données selon le motif des demandes.

Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre en 2001-2002

Motifs	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)[1]
Carnet de réclamation	2	3	0	5	0
Bien ou avoir liquide cédé	80	35	2	117	113 758
Composition familiale	42	43	2	87	18 622
Contribution parentale	1	1	0	2	1 500
Étudiant	2	14	0	16	1 117
Excédent de biens	157	73	2	232	213 662
Perte d'argent	56	24	1	81	21 629
Personne seule mineure	0	1	0	1	0
Prestation spéciale	119	118	5	242	50 022
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	31	47	0	78	22 047
Refus de faire valoir un droit	0	10	0	10	0
Sans statut légal	32	7	0	39	39 229
Travailleur autonome	8	4	2	14	9 704
Total	**530**	**380**	**14**	**924**	**491 290**

1. Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation (c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande).

POUVOIR DISCRÉTIONNAIRE DE LA MINISTRE

L'article 16 de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale est entré en vigueur le 1er octobre 1999. Il remplace l'article 25 de la Loi sur la sécurité du revenu et confère à la ministre le pouvoir d'accorder des prestations à un adulte seul ou à une famille si elle estime que sans ces prestations, cet adulte ou les membres de cette famille seraient dans une situation qui risquerait de compromettre leur santé ou leur sécurité ou de les amener au dénuement total. Elle peut également, dans les cas et aux conditions prévues par le règlement, accorder des prestations au prestataire qui cesse d'être admissible au programme.

Au cours de l'exercice financier 2001-2002, la ministre a reçu 924 demandes faisant appel à son pouvoir discrétionnaire : de ce nombre, 530 ont été acceptées, 380 ont été refusées et il y a eu 14 désistements. Le Ministère a versé des prestations moyennes de 927 $ pour les demandes acceptées, soit un montant total de 491 290 $, dont 372 512 $ en aide remboursable et 118 778 $ en aide gratuite. Le tableau ci-dessous présente les données selon le motif des demandes.

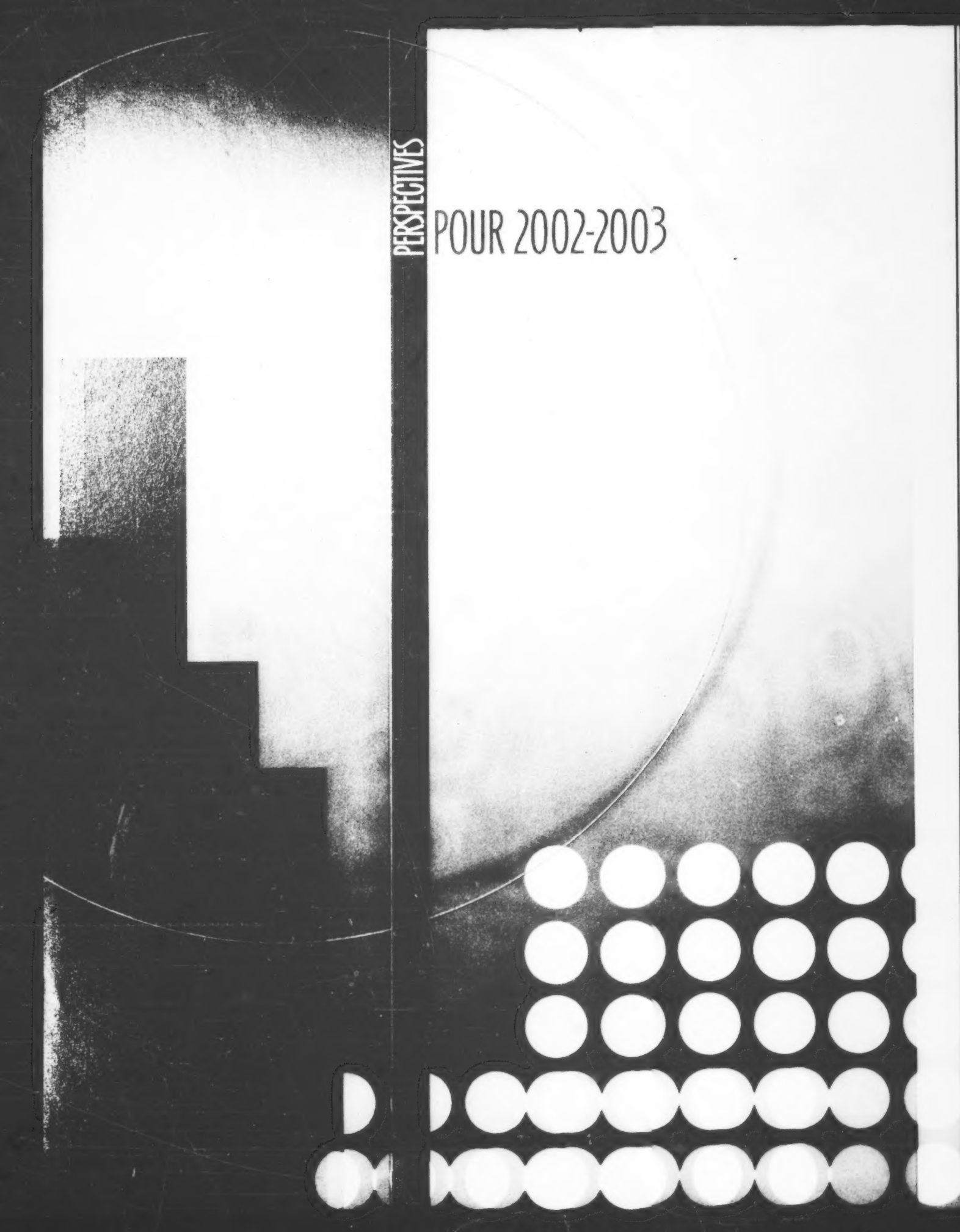
Aide accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre en 2001-2002

Motifs	Demandes acceptées	Demandes refusées	Désistements	Total	Sommes versées ($)[1]
Carnet de réclamation	2	3	0	5	0
Bien ou avoir liquide cédé	80	35	2	117	113 758
Composition familiale	42	43	2	87	18 622
Contribution parentale	1	1	0	2	1 500
Étudiant	2	14	0	16	1 117
Excédent de biens	157	73	2	232	213 662
Perte d'argent	56	24	1	81	21 629
Personne seule mineure	0	1	0	1	0
Prestation spéciale	119	118	5	242	50 022
Revenu (incluant antériorité du déficit, saisie, etc.)	31	47	0	78	22 047
Refus de faire valoir un droit	0	10	0	10	0
Sans statut légal	32	7	0	39	39 229
Travailleur autonome	8	4	2	14	9 704
Total	**530**	**380**	**14**	**924**	**491 290**

1. Les sommes versées comprennent l'aide financière accordée en prolongation, c'est-à-dire au cours des mois suivant l'acceptation d'une demande.

PERSPECTIVES

POUR 2002-2003



PERSPECTIVES POUR 2002-2003

En plus des orientations de base découlant du Plan stratégique 2001-2004, plusieurs dossiers, dont certains ont déjà été amorcés en 2001-2002, retiendront l'attention du Ministère au cours de la prochaine année. Le Ministère devra ainsi poursuivre ses efforts relativement à l'emploi, à la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, à la politique d'éducation des adultes et de formation continue, à la politique jeunesse, à la politique sur l'action communautaire, de même qu'en ce qui a trait à l'important dossier de la modernisation de la gestion publique.

L'EMPLOI

Sur le plan de l'emploi, le marché du travail au Québec sera favorable aux personnes à la recherche d'un nouvel emploi ou en réorientation de carrière. Les plus récentes études d'Emploi-Québec confirment qu'il y aura près de 600 000 emplois disponibles au Québec d'ici 2005. Le Ministère entend consentir des efforts importants pour contribuer à la création d'emplois.

LA STRATÉGIE NATIONALE DE LUTTE CONTRE LA PAUVRETÉ ET L'EXCLUSION SOCIALE

Le processus d'adoption de la Stratégie nationale de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale qui prévoit le dépôt d'un projet de loi, a débuté au printemps 2001 et se poursuivra en 2002-2003 avec la tenue d'une commission parlementaire. Une fois cette étape franchie, on pourra passer à la phase de l'adoption du projet de loi et de mise en œuvre du plan d'action, lequel reposera fortement sur la mobilisation et la concertation des personnes et des groupes concernés. Il s'agit là d'un enjeu majeur pour l'avenir du Québec, puisque seule l'émergence d'une synergie forte, conciliant à la fois le développement social et le développement économique, permettra d'assurer le mieux-être des personnes en situation de pauvreté et l'amélioration des conditions de vie dans les milieux défavorisés.

Par ailleurs, dans le but de s'attaquer le plus tôt possible au fléau de la pauvreté, le Ministère mettra en œuvre les mesures annoncées à l'occasion de l'Énoncé complémentaire à la politique budgétaire du gouvernement de mars 2002, soit l'indexation annuelle automatique des prestations d'assistance-emploi, la mesure de soutien du revenu des travailleurs victimes de licenciement collectif dans les régions ressources et l'abolition de la réduction pour partage du logement ainsi que de la pénalité pour faible coût du logement.

SOLIDARITÉ JEUNESSE

Un forum sur la recherche-action Solidarité jeunesse se tiendra à l'automne 2002. Près de 700 personnes travaillant auprès des jeunes, la plupart étant déjà mobilisées dans le cadre de Solidarité jeunesse, dont 60 jeunes participeront à cet événement afin de dégager des consensus sur le bilan de l'expérience, de suggérer des pistes pour l'amélioration de l'offre de services aux jeunes de 16 à 21 ans et de partager des initiatives locales innovatrices ainsi que les conclusions des différents projets satellites de Solidarité jeunesse.

POLITIQUE D'ÉDUCATION DES ADULTES ET DE FORMATION CONTINUE

Sur le plan gouvernemental, l'adoption de la politique d'éducation des adultes et de formation continue et de son plan d'action marquera le début d'un effort collectif pour permettre aux adultes sans qualification professionnelle d'obtenir une formation de base et pour sensibiliser les adultes en emploi, de même que les employeurs, à l'importance d'investir dans le maintien et le rehaussement de leurs compétences. Les services publics d'emploi auront un rôle déterminant à jouer dans la mise en œuvre de ce plan d'action.

Ce dossier représentera un autre chantier important pour le Ministère en 2002-2003. À cet effet, le Ministère coprésidera, avec le ministère de l'Éducation, le comité de suivi de l'implantation de la politique, en plus d'apporter son soutien technique aux travaux d'un comité d'experts extérieurs à l'Administration publique ayant le mandat d'examiner toutes les dimensions du financement de la formation continue et de formuler des recommandations relatives aux actions à entreprendre pour accroître de manière substantielle le nombre d'adultes qui s'investissent dans le développement de leurs compétences.

L'ACTION COMMUNAUTAIRE

Au cours de la prochaine année, le Secrétariat à l'action communautaire autonome du Québec poursuivra la mise en œuvre de la politique gouvernementale sur l'action communautaire, notamment pour rendre opérationnelles les orientations de la politique et déterminer les balises nationales afin d'harmoniser et de simplifier les pratiques gouvernementales en matière de soutien aux organismes communautaires.

Également, afin de toujours mieux connaître le secteur communautaire, le Secrétariat continuera de documenter les pratiques en cours. Il entend également établir de nouveaux partenariats avec le milieu de la recherche. Enfin, en matière d'action bénévole, le Secrétariat compte se montrer actif pour actualiser les engagements gouvernementaux contenus dans la politique sur l'action communautaire et ceux portés par la Déclaration nationale sur l'action bénévole adoptée au cours de l'année 2001-2002.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Un plan ministériel d'amélioration des services sera élaboré et mis en œuvre d'ici au printemps 2003, conformément à l'échéancier prévu au Plan d'action gouvernemental des services aux citoyens 2002-2003. Celui-ci précisera les actions à mener et les résultats à atteindre en matière de qualité des services aux citoyennes et aux citoyens.

De plus, au cours de la prochaine année, le Ministère élaborera un plan d'action afin de réviser d'ici à avril 2004, la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens. Par ces actions, le Ministère poursuivra, avec le précieux concours du personnel, sa démarche d'amélioration continue de la qualité des services offerts aux citoyennes et aux citoyens.

MODERNISATION DE LA GESTION PUBLIQUE

Le dossier de la modernisation de la gestion publique continuera d'occuper une place importante au sein du Ministère. À cet effet, le Ministère compte, en 2002-2003, mettre l'accent sur la gestion par résultats dans les unités centrales afin de mieux évaluer leur contribution aux unités opérationnelles et, de façon indirecte, à l'objectif d'amélioration de la qualité des services rendus aux citoyennes et aux citoyens.

ANNEXES

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2001-2002
DU BUREAU DES RENSEIGNEMENTS ET PLAINTES

Créé en septembre 1985, le Bureau des renseignements et plaintes (BRP) a vu son rôle institutionnalisé le 1er octobre 1999 par l'entrée en vigueur de la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale. La reconnaissance légale du BRP et de sa mission concrétisait ainsi la volonté gouvernementale de se tourner vers les besoins de la population et d'y donner les suites appropriées.

Le BRP a la responsabilité de :

- renseigner les personnes visées par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale sur leurs droits et obligations;
- promouvoir la qualité des services rendus en vertu de la Loi;
- vérifier, auprès des personnes visées par la Loi, leur degré de satisfaction sur les mesures, programmes ou services;
- faire toute recommandation à la ministre en vue d'améliorer les services à la clientèle;
- tenir compte des avis et observations des personnes à qui ont été rendus des services ou qui ont eu recours aux mesures, programmes ou services du Ministère.

Le BRP offre ses services à l'ensemble de la population du Québec et, plus particulièrement, aux prestataires de l'assistance-emploi, aux usagers des services d'Emploi-Québec ainsi qu'aux représentants d'entreprises et d'organismes.

Les services du BRP sont fournis en anglais aux personnes qui le demandent, et ce, conformément à la politique linguistique du Ministère. Les activités du BRP en matière de renseignements et de traitement des plaintes sont effectuées conformément à la Loi sur l'accès aux documents publics et la protection des renseignements personnels.

Le BRP entretient des liens privilégiés avec toutes les instances du Ministère par l'entremise de divers comités ministériels et tables de discussion. Il participe aussi à des échanges avec les autres ministères et organismes du gouvernement du Québec, notamment avec les unités responsables du traitement des plaintes.

Pour remplir ses responsabilités en 2001-2002, le BRP comptait sur une équipe de 35 personnes et disposait d'un budget total de 1 615 100 $. Les dépenses engagées au cours de l'exercice l'ont été dans le cadre des sommes budgetisées.

LES RÉSULTATS

Il n'existe pas de cible à atteindre en matière de nombre de demandes de renseignements ou de plaintes à recevoir. L'objectif organisationnel du BRP est d'offrir ses services de manière continue tout en s'assurant que la population connaît ses services. L'objectif global de gestion se définit plutôt de la manière suivante : toutes les demandes de renseignements et toutes les plaintes adressées au BRP doivent être traitées.

Les demandes de renseignements

Au total, les préposés aux renseignements ont reçu et traité 124 031 demandes de renseignements, soit un nombre moyen de 10 336 demandes par mois. La majorité de ces demandes sont adressées par téléphone, alors que 1 505 l'ont été par courrier électronique.

Variation du nombre de demandes de renseignements

	2001-2002	2000-2001	variation	% variation
Emploi	25 927	41 799	- 15 872	- 38,0
Aide financière	70 579	78 895	- 8 316	- 10,5
Opérations spéciales	6 019	11 575	- 5 556	- 48,0
Autres appels	21 506	22 720	- 1 214	- 5,3
Total	**124 031**	**154 989**	**- 30 958**	**- 20,0**

La rubrique Emploi contient les demandes de renseignements touchant l'ensemble des programmes, services et mesures qui relèvent d'Emploi-Québec. Les demandes de renseignements consignées sous la rubrique Aide financière incluent les demandes touchant les programmes d'assistance-emploi et APPORT, les activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, l'établissement et les procédures de recouvrement des réclamations, l'état des prestations de l'assistance-emploi, les droits et obligations des prestataires ainsi que Solidarité jeunesse. Les opérations spéciales touchent la mise en place de campagnes d'information et de réformes, ainsi que tout événement qui nécessite la mise en place d'une organisation particulière des services du BRP en vue de répondre à une demande massive des usagers. Les autres demandes visent des dossiers déjà en traitement au BRP ou des domaines relevant d'autres ministères ou organismes.

Au terme de l'année 2001-2002, le BRP a enregistré une baisse de 20 % du nombre de demandes de renseignements, comparativement à l'exercice précédent.

Emploi

C'est sous la rubrique Emploi que l'on constate la plus forte diminution du nombre de demandes de renseignements, plus particulièrement en ce qui concerne les renseignements généraux sur les produits, mesures et services administrés par Emploi-Québec, les relevés 1 et T4-A et la prise d'offres d'emploi formulés par les représentants d'entreprises. La baisse du nombre de ménages prestataires de l'assistance-emploi, le faible taux de chômage au Québec et la mise en place du service de placement en ligne par Emploi-Québec ainsi que du Centre d'assistance au placement peuvent expliquer cette baisse.

Aide financière

Les baisses les plus marquées de demandes de renseignements sous la rubrique Aide financière touchent particulièrement le Programme d'assistance-emploi, notamment en ce qui a trait aux consultations de dossiers des prestataires, aux demandes d'explication de la Loi et du manuel d'interprétation normative et à l'état des prestations d'assistance-emploi. On constate que cette baisse est attribuable à la diminution du nombre de familles prestataires de l'assistance-emploi.

Opérations spéciales

Sur les 6 019 demandes de renseignements regroupées sous la rubrique Opérations spéciales, notons que plus de la moitié, soit 3 691 demandes, touchent la nouvelle mesure Action emploi et que 1 624 autres demandes portent sur le fonctionnement du système automatisé d'enregistrement des déclarations mensuelles.

Les plaintes

Durant l'exercice 2001-2002 le personnel du BRP a reçu 16 636 plaintes, ce qui représente une baisse de 1,5 % par rapport à l'exercice précédent.

Variation du nombre total de plaintes[1]

	2001-2002	2000-2001	variation	% variation
Aide financière	12 876	13 251	- 375	- 2,8
Emploi	2 847	2 754	93	3,4
Centre de recouvrement	861	798	63	7,9
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	32	35	- 3	- 8,6
BRP	7	0	7	
Révision	9	0	9	
Opérations spéciales	4	49	- 45	- 91,8
Total	**16 636**	**16 887**	**- 251**	**- 1,5**

1. Le nombre total de plaintes n'inclut pas les plaintes reçues et traitées aux instances locales, régionales ou centrales du Ministère.

Sous la rubrique Aide financière, 3 544 plaintes sont attribuables à des dénonciations. Les plaintes concernant le programme APPORT ont chuté de 18,5 % par rapport à celles formulées au cours de l'exercice précédent. La nouvelle mesure Action emploi a engendré 147 insatisfactions.

Au cours de cet exercice, le nombre de plaintes relatives à l'administration du Programme d'assistance-emploi est passé à 7 312, en hausse de 5,2 % par rapport à 2000-2001. Les principaux motifs d'insatisfaction à l'égard de ce programme concernent les procédures et les délais d'obtention des prestations spéciales, le calcul des revenus comptabilisables aux fins de l'établissement du montant de la prestation mensuelle et les activités de vérification et d'enquête.

Pour la rubrique Emploi, le nombre de plaintes a augmenté de 3,4 % par rapport à l'exercice précédent. Des 2 847 plaintes adressées au BRP, 35 sont des dénonciations. Le principal motif d'insatisfaction est l'accès aux mesures de formation.

Pour ce qui est du Centre de recouvrement, il faut noter que 45 de ces plaintes portaient sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement. Le nombre de plaintes a augmenté de 63 comparativement à celui de 2000-2001.

Les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

À la suite de la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC) le 1er avril 2001, le BRP a recensé les plaintes liées aux engagements généraux et particuliers contenus à la DSC. Le tableau suivant en fait état.

Nombre de plaintes[1] relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

	2001-2002
Aide financière	1 245
Emploi	251
Centre de recouvrement	39
Bureau des renseignements et plaintes	7
Révision	9
Total	**1 551**

1. Ces plaintes sont déjà incluses au nombre total de plaintes (voir tableau précédent).

Les principaux motifs de plaintes à l'égard des engagements de la DSC sont les délais nécessaires pour rendre une décision, la clarté ainsi que la qualité des communications et la courtoisie.

Variation du nombre de demandes de renseignements

	2001-2002	2000-2001	variation	% variation
Emploi	25 927	41 799	- 15 872	- 38,0
Aide financière	70 579	78 895	- 8 316	- 10,5
Opérations spéciales	6 019	11 575	- 5 556	- 48,0
Autres appels	21 506	22 720	- 1 214	- 5,3
Total	**124 031**	**154 989**	**- 30 958**	**- 20,0**

La rubrique Emploi contient les demandes de renseignements touchant l'ensemble des programmes, services et mesures qui relèvent d'Emploi-Québec. Les demandes de renseignements consignées sous la rubrique Aide financière incluent les demandes touchant les programmes d'assistance-emploi et APPORT, les activités du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail, l'établissement et les procédures de recouvrement des réclamations, l'état des prestations de l'assistance-emploi, les droits et obligations des prestataires ainsi que Solidarité jeunesse. Les opérations spéciales touchent la mise en place de campagnes d'information et de réformes, ainsi que tout événement qui nécessite la mise en place d'une organisation particulière des services du BRP en vue de répondre à une demande massive des usagers. Les autres demandes visent des dossiers déjà en traitement au BRP ou des domaines relevant d'autres ministères ou organismes.

Au terme de l'année 2001-2002, le BRP a enregistré une baisse de 20 % du nombre de demandes de renseignements, comparativement à l'exercice précédent.

Emploi

C'est sous la rubrique Emploi que l'on constate la plus forte diminution du nombre de demandes de renseignements, plus particulièrement en ce qui concerne les renseignements généraux sur les produits, mesures et services administrés par Emploi-Québec, les relevés 1 et T4-A et la prise d'offres d'emploi formulés par les représentants d'entreprises. La baisse du nombre de ménages prestataires de l'assistance-emploi, le faible taux de chômage au Québec et la mise en place du service de placement en ligne par Emploi-Québec ainsi que du Centre d'assistance au placement peuvent expliquer cette baisse.

Aide financière

Les baisses les plus marquées de demandes de renseignements sous la rubrique Aide financière touchent particulièrement le Programme d'assistance-emploi, notamment en ce qui a trait aux consultations de dossiers des prestataires, aux demandes d'explication de la Loi et du manuel d'interprétation normative et à l'état des prestations d'assistance-emploi. On constate que cette baisse est attribuable à la diminution du nombre de familles prestataires de l'assistance-emploi.

Opérations spéciales

Sur les 6 019 demandes de renseignements regroupées sous la rubrique Opérations spéciales, notons que plus de la moitié, soit 3 691 demandes, touchent la nouvelle mesure Action emploi et que 1 624 autres demandes portent sur le fonctionnement du système automatisé d'enregistrement des déclarations mensuelles.

Les plaintes

Durant l'exercice 2001-2002 le personnel du BRP a reçu 16 636 plaintes, ce qui représente une baisse de 1,5 % par rapport à l'exercice précédent.

Variation du nombre total de plaintes[1]

	2001-2002	2000-2001	variation	% variation
Aide financière	12 876	13 251	- 375	- 2,8
Emploi	2 847	2 754	93	3,4
Centre de recouvrement	861	798	63	7,9
Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail	32	35	- 3	- 8,6
BRP	7	0	7	
Révision	9	0	9	
Opérations spéciales	4	49	- 45	- 91,8
Total	**16 636**	**16 887**	**- 251**	**- 1,5**

1. Le nombre total de plaintes n'inclut pas les plaintes reçues et traitées aux instances locales, régionales ou centrales du Ministère.

Sous la rubrique Aide financière, 3 544 plaintes sont attribuables à des dénonciations. Les plaintes concernant le programme APPORT ont chuté de 18,5 % par rapport à celles formulées au cours de l'exercice précédent. La nouvelle mesure Action emploi a engendré 147 insatisfactions.

Au cours de cet exercice, le nombre de plaintes relatives à l'administration du Programme d'assistance-emploi est passé à 7 312, en hausse de 5,2 % par rapport à 2000-2001. Les principaux motifs d'insatisfaction à l'égard de ce programme concernent les procédures et les délais d'obtention des prestations spéciales, le calcul des revenus comptabilisables aux fins de l'établissement du montant de la prestation mensuelle et les activités de vérification et d'enquête.

Pour la rubrique Emploi, le nombre de plaintes a augmenté de 3,4 % par rapport à l'exercice précédent. Des 2 847 plaintes adressées au BRP, 35 sont des dénonciations. Le principal motif d'insatisfaction est l'accès aux mesures de formation.

Pour ce qui est du Centre de recouvrement, il faut noter que 45 de ces plaintes portaient sur l'exercice du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement. Le nombre de plaintes a augmenté de 63 comparativement à celui de 2000-2001.

Les plaintes relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

À la suite de la mise en œuvre de la Déclaration de services aux citoyennes et citoyens (DSC) le 1er avril 2001, le BRP a recensé les plaintes liées aux engagements généraux et particuliers contenus à la DSC. Le tableau suivant en fait état.

Nombre de plaintes[1] relatives aux engagements de la Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens

	2001-2002
Aide financière	1 245
Emploi	251
Centre de recouvrement	39
Bureau des renseignements et plaintes	7
Révision	9
Total	**1 551**

1. Ces plaintes sont déjà incluses au nombre total de plaintes (voir tableau précédent).

Les principaux motifs de plaintes à l'égard des engagements de la DSC sont les délais nécessaires pour rendre une décision, la clarté ainsi que la qualité des communications et la courtoisie.

Les suites données aux renseignements et aux plaintes

De l'ensemble des plaintes adressées au BRP, 63 % sont réglées avec des explications données par un préposé aux renseignements. Les autres plaintes sont traitées par une collaboration avec le personnel du BRP affecté au traitement des plaintes et les intervenants des directions locales, régionales ou centrales du Ministère.

Les suites données à ces plaintes par les personnes qui sont affectées à leur traitement se traduisent:

- en explications jugées satisfaisantes par le plaignant dans une proportion de 68 %;
- en modifications au dossier du plaignant dans une proportion de 15 %;
- en références aux gestionnaires des unités concernées dans une proportion de 10 %;
- les 7 % qui restent sont soit: non fondées, font l'objet d'un désistement, d'un recommandation en vue d'un changement normatif ou opérationnel ou de l'exercice des pouvoirs discrétionnaires de la ministre.

Dans un souci constant d'amélioration continue et à partir des suites données aux plaintes ainsi qu'à la cueillette des commentaires, un comité interne du BRP examine certaines situations pouvant s'avérer potentiellement problématiques ou préjudiciables. Au cours de l'exercice 2001-2002, le BRP a étudié 67 de ces situations et en a retenu 19 ayant fait l'objet d'une piste d'amélioration agréée.

Les pistes d'amélioration agréées en 2001-2002 portent sur la clarté et la qualité des communications, entre autres, sur le site Internet du Ministère, sur des formulaires ou sur des dépliants. L'élargissement de l'interprétation normative, la majoration des montants versés dans le cadre de l'octroi de certaines prestations spéciales de même que la révision, la précision et l'allégement de certaines pratiques administratives ont aussi été retenues.

De ces pistes d'amélioration agréées, 10 ont été soumises aux autorités concernées et ont été acceptées en date du 31 mars 2002, soit:

- correction d'une information sur le site Internet du Ministère;
- précisions et éclaircissements sur un dépliant portant sur l'enregistrement automatisé des déclarations mensuelles;
- demande de publication de l'adresse du site Internet du Ministère dans tous les annuaires téléphoniques du Québec;
- rappel écrit aux prestataires de l'assistance-emploi à la veille d'une compensation d'une dette due au Ministère;
- paiement des frais de thérapie pour les prestataires de l'assistance-emploi souffrant d'une dépendance au jeu;
- révision et allégement des procédures de suivi pour la réalisation des droits;
- allégement du processus de demande d'une prestation spéciale pour frais funéraires pour une personne n'étant pas prestataire de l'assistance-emploi;
- révision et allégement des procédures de réitération de la demande de prestations d'assistance-emploi après une courte absence du programme;
- rappels sur les suivis à être exécutés lors d'une suspension de la charge d'intérêts accordée en vertu du pouvoir discrétionnaire de la ministre en matière de recouvrement;
- précisions sur le calcul de l'avoir liquide au jour de la demande de prestations d'assistance-emploi.

Les neuf autres pistes sont toujours à l'étude ou feront l'objet de réflexions dans le cadre de chantiers chargés d'étudier ces pistes dans une perspective plus large.

Le Bureau des renseignements et plaintes à l'écoute des besoins des citoyennes et des citoyens

À la suite des attentes des usagers exprimées à l'automne 2000 lors de la tenue de groupes-témoins à travers le Québec et à l'implantation par la Sécurité du revenu du Centre de communication avec la clientèle à Gaspé, le comité de gestion du BRP réexamine en continue ses manières de faire afin de réviser son offre de service.

Une grande part des activités de direction et de coordination sont orientées vers la révision des encadrements existants ou la création de nouveaux cadres en matière de renseignements généraux, l'élaboration de procédures opérationnelles pour des clientèles vivant des problématiques particulières, le réexamen des messages téléphoniques automatisés, la réflexion sur la mise en place d'un comité aviseur dans le contexte des divers changements organisationnels, la cueillette d'information de gestion plus raffiné permettant de cibler de manière encore plus précise les interventions du BRP et finalement, le développement en collaboration avec les unités concernées, des outils et mécanismes requis pour comptabiliser les plaintes reçues à tous les paliers du Ministère.

RÉSUMÉ DES MOYENS MIS EN PLACE POUR MINIMISER LES RISQUES

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale gère ses risques de manière à faire obstacle ou à réagir à des événements ou à des circonstances susceptibles d'avoir des conséquences défavorables, financières ou autres, sur l'atteinte de ses objectifs.

Plusieurs instruments de gestion concourent à la détermination des risques et à la mise en place de mécanismes limitant ou éliminant leurs effets :

Ouverture sur l'environnement, la clientèle et les partenaires

Le Ministère :

- entretient des relations privilégiées avec la Commission des partenaires du marché du travail, notamment pour élaborer des politiques et des mesures gouvernementales dans les domaines de la main-d'œuvre et de l'emploi et pour affermir ses décisions relatives à la mise en œuvre et à la gestion des mesures et programmes relevant de la ministre dans ces domaines;
- exerce une surveillance continue des besoins exprimés par sa clientèle et ses partenaires, notamment par l'intermédiaire de son Bureau des renseignements et plaintes;
- maintient des relations avec les citoyennes et les citoyens en vue de les informer sur la gamme des services offerts ainsi que sur leurs droits et recours en ce qui a trait aux programmes et mesures par l'intermédiaire du personnel de ses deux réseaux (Sécurité du revenu et Emploi-Québec), de diverses publications, de son site Internet, de son Bureau des renseignements et plaintes et de sa Direction du service de révision.

Détermination et diffusion des orientations poursuivies

Le Ministère :

- définit, à l'aide d'un processus de planification stratégique, ses orientations et ses plans d'action de manière à établir les priorités et les meilleurs axes d'intervention en rapport avec sa mission;
- affirme ses engagements par l'affichage, dans toutes ses places d'affaires, de sa Déclaration de services aux citoyennes et aux citoyens.

Évaluation des résultats et ajustements au besoin

Le Ministère :

- s'assure que ses préoccupations sont orientées vers les besoins de la clientèle en tenant régulièrement des réunions et des discussions avec les membres de ses comités consultatifs;
- s'assure des services de la Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, dont l'une des activités principales consiste à évaluer l'impact de ses interventions sur les clientèles cibles.

Contrôle des actions

Le Ministère :

- mène un exercice d'analyse de la qualité et de l'efficacité des contrôles pour garantir la poursuite et l'atteinte des objectifs corporatifs;
- a procédé, au cours de l'année, à l'analyse des risques de la gouvernance, dont les résultats sont l'inspiration de nouvelles pistes d'amélioration dans les façons de faire;
- produit un tableau de bord de gestion comportant des indicateurs qui mesurent l'efficacité et l'efficience des résultats atteints en relation avec les objectifs stratégiques et veillent sur l'économie dans l'utilisation des ressources;

- applique un plan de sécurité de l'information corporative qui prévoit l'évaluation des risques, menaces et zones vulnérables, de même que la sensibilisation du personnel à l'importance de la sécurité de l'information et des échanges de données gérés par des systèmes informatisés;
- maintient, tant dans le réseau de la Sécurité du revenu que dans celui d'Emploi-Québec, des directions de contrôle chargées d'élaborer des programmes de surveillance basés sur l'analyse des risques et qui permettent d'assurer la plus grande exactitude possible dans l'application des lois et des règlements par les intervenants en service direct à la clientèle;
- produit, dans le cadre de la modernisation de la gestion publique, le Bilan sur les indicateurs actuellement utilisés au Ministère, qui analyse la qualité et la pertinence des indicateurs qui servent à rendre compte des résultats ainsi que le Cadre de référence sur la fiabilité des données, qui appuie l'institution ou le renforcement des moyens pour assurer que les données et les traitements permettent des résultats fiables et de qualité;
- tient des réunions de son comité de vérification afin d'actualiser et de suivre les recommandations du Vérificateur interne et des vérificateurs externes (Vérificateur général et Contrôleur des finances);
- instaure et maintient, tout au long de l'exercice, un ensemble de contrôles d'autorisation, d'exécution et d'évaluation donnant lieu soit à des correctifs opérationnels, soit à l'ajustement de ses programmes de formation continue;
- effectue, par l'intermédiaire de sa Direction de la vérification interne, la validation de son rapport annuel de gestion ainsi que ceux de la Sécurité du revenu, d'Emploi-Québec et du Centre de recouvrement.

Structure de l'organisation

Le Ministère :

- démontre sa détermination à améliorer ses services aux citoyennes et aux citoyens en scindant administrativement, au niveau supérieur de son organisation, ses services de développement des politiques et ceux de la planification stratégique et des services aux citoyens;
- s'assure des services de la Direction générale des politiques, dont le mandat est d'élaborer des politiques et des stratégies favorisant l'harmonisation de l'emploi et de la solidarité sociale dans ses interventions;
- maintient la Direction de la vérification interne et des enquêtes administratives pour procurer : des conseils en matière de gestion, d'évaluation des risques et de détermination des contrôles; des activités de vérification fournissant une assurance raisonnable que les opérations sont gérées sainement et se déroulent telles qu'elles ont été planifiées et que les données de gestion et les résultats sont fiables; des services d'enquête sur les employées et les employés dont le comportement est répréhensible;
- s'assure des services conseils à l'ensemble de ses unités par la Direction des ressources humaines et la Direction générale des services à la gestion en matière de ressources financières, matérielles et informationnelles et effectue la perception des comptes à recevoir, des créances, des pensions alimentaires et des garants défaillants avec la collaboration du Centre de recouvrement.

Il nous tient à cœur de bien vous servir. Nous nous engageons donc à:

Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Nos engagements particuliers

Sécurité du revenu	Emploi-Québec
Le réseau de la Sécurité du revenu s'engage plus particulièrement à:	Emploi-Québec s'engage plus particulièrement à:
• vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige. • vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit. • rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage. • vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.	• diffuser les offres d'emploi dans un délai de **24 heures** suivant leur réception. • vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice. • vous offrir des mesures favorisant votre intégration à l'emploi, si la situation le requiert. • soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre. • vous offrir un service adapté à vos besoins.

Vos recours

En cas d'insatisfaction à l'égard d'une décision vous concernant ou des services reçus, sachez que vous avez des recours.

Si la décision rendue ne vous satisfait pas

Dans la mesure prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, vous pouvez demander la révision d'une décision en vous adressant à votre centre local d'emploi.

Pour les services de la Sécurité du revenu, votre demande sera transmise au Service de révision du Ministère.

Délais de réponse du Service de révision

Le Service de révision s'engage à:

- vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et à vous fournir les coordonnées de la personne responsable.
- rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

Pour les services d'Emploi-Québec, votre demande sera transmise à la direction régionale.

DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENNES ET AUX CITOYENS

Il nous tient à cœur de bien vous servir. Nous nous engageons donc à :

Nos engagements généraux

- vous servir avec respect, courtoisie et rapidité;
- respecter l'heure de votre rendez-vous ou vous informer du délai d'attente;
- vous fournir l'information la plus complète et la plus précise possible sur nos services;
- utiliser un langage clair dans nos communications verbales et écrites;
- vous informer sur les motifs d'une décision vous concernant et, s'il y a lieu, vous proposer des solutions de rechange;
- assurer la confidentialité des renseignements personnels;
- vous rappeler dans les 24 heures et, si nécessaire, vous offrir la possibilité de parler à quelqu'un immédiatement;
- traiter votre demande rapidement et vous informer des délais.

Nos engagements particuliers

Sécurité du revenu	Emploi-Québec
Le réseau de la Sécurité du revenu s'engage plus particulièrement à :	Emploi-Québec s'engage plus particulièrement à :
• vous recevoir sur rendez-vous lorsque votre situation l'exige. • vous verser le montant d'aide financière auquel vous avez droit. • rendre une décision, dans le cas d'une demande d'aide financière, dans les **10 jours ouvrables** suivant la réception des documents requis et les vérifications d'usage. • vous offrir un soutien personnalisé et vous diriger vers les ressources du milieu selon la nature de vos besoins.	• diffuser les offres d'emploi dans un délai de **24 heures** suivant leur réception. • vous assister dans l'utilisation des outils de la salle multiservice. • vous offrir des mesures favorisant votre intégration à l'emploi, si la situation le requiert. • soutenir les employeurs dans leurs besoins de main-d'œuvre. • vous offrir un service adapté à vos besoins.

Vos recours

En cas d'insatisfaction à l'égard d'une décision vous concernant ou des services reçus, sachez que vous avez des recours.

Si la décision rendue ne vous satisfait pas

Dans la mesure prévue par la Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale, vous pouvez demander la révision d'une décision en vous adressant à votre centre local d'emploi.

Pour les services de la Sécurité du revenu, votre demande sera transmise au Service de révision du Ministère.

Délais de réponse du Service de révision

Le Service de révision s'engage à :

- vous transmettre un accusé de réception dès la réception de votre demande et à vous fournir les coordonnées de la personne responsable.
- rendre une décision écrite dans un délai de 10 jours ouvrables à compter de la date de votre entrevue ou de la réception des documents requis.

Pour les services d'Emploi-Québec, votre demande sera transmise à la direction régionale.

Si les services reçus ne vous satisfont pas

Vous pouvez aussi vous adresser à la réception de votre centre local d'emploi ou encore au Bureau des renseignements et plaintes.

Délais de réponse du Bureau des renseignements et plaintes

Le Bureau des renseignements et plaintes s'engage à:

- vous offrir une aide immédiate, dans le cas de demandes téléphoniques, sinon à vous rappeler dans les 24 heures.
- vous confirmer la prise en charge de vos demandes écrites dans les 10 jours ouvrables suivant leur réception et à en faire le suivi dans les délais convenus.

Votre collaboration

Nous comptons sur votre collaboration, votre ponctualité et votre courtoisie afin de nous aider à mieux vous servir. Nous avons aussi besoin de vos commentaires pour maintenir et améliorer la qualité de nos services.

Pour obtenir plus d'information

Vous pouvez communiquer avec votre centre local d'emploi ou consulter le site Internet du Ministère à l'adresse suivante: www.mess.gouv.qc.ca.

Vous pouvez nous écrire ou nous téléphoner au:

Bureau des renseignements et plaintes
Ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale
425, rue Saint-Amable, R.C.
Québec (Québec) G1R 4Z1

Si vous habitez la région de la Capitale-Nationale: (418) 643-4721

Ailleurs au Québec, sans frais: 1 888 643-4721

PRINCIPALES CARACTÉRISTIQUES DES MÉNAGES ET DES ADULTES À LA SÉCURITÉ DU REVENU EN MARS 2002

Caractéristiques		Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	Bas-Saint-Laurent	Saguenay–Lac-Saint-Jean	Capitale-Nationale	Chaudière-Appalaches	Mauricie	Centre-du-Québec	Estrie	Montérégie
Ménages de l'assistance-emploi	**Nombre**	**6 957**	**10 890**	**14 932**	**30 744**	**12 581**	**18 245**	**9 935**	**14 073**	**47 119**
	% H	**1,9**	**3,0**	**4,1**	**8,4**	**3,4**	**5,0**	**2,7**	**3,8**	**12,9**
	% V	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Prestation de base incluant les hébergés	Nombre	2 716	3 690	6 262	12 090	3 926	7 537	3 654	4 954	17 949
	% V	39,0	33,9	41,9	39,3	31,2	41,3	36,8	35,2	38,1
Allocation pour contraintes temporaires	Nombre	1 441	2 247	3 070	6 504	2 702	4 382	2 318	3 381	11 845
	% V	20,7	20,6	20,6	21,2	21,5	24,0	23,3	24,0	25,1
Allocation pour contraintes sévères	Nombre	2 387	4 414	5 001	11 246	5 399	5 658	3 600	5 246	15 807
	% V	34,3	40,5	33,5	36,6	42,9	30,9	36,2	37,3	33,5
Allocation mixte	Nombre	413	539	599	904	554	668	363	492	1 518
	% V	5,9	4,9	4,0	2,9	4,4	3,6	3,7	3,5	3,2
Personnes seules	Nombre	4 561	7 869	10 600	23 671	9 485	13 166	7 233	10 276	33 049
	% V	65,6	72,3	71,0	77,0	75,4	72,2	72,8	73,0	70,1
Couples sans enfants	Nombre	825	1 057	1 176	1 730	868	1 267	658	883	2 728
	% V	11,9	9,7	7,9	5,6	6,9	6,9	6,6	6,3	5,8
Familles monoparentales	Nombre	969	1 209	2 206	3 864	1 560	2 804	1 481	2 014	8 389
	% V	13,9	11,1	14,8	12,6	12,4	15,4	14,9	14,3	17,8
Couples avec enfants	Nombre	602	755	950	1 479	668	1 006	563	900	2 953
	% V	8,7	6,9	6,4	4,8	5,3	5,5	5,7	6,4	6,3
Adultes de l'assistance-emploi	**Nombre**	**8 384**	**12 702**	**17 058**	**33 953**	**14 117**	**20 520**	**11 156**	**15 856**	**52 800**
	% H	**2,0**	**3,1**	**4,1**	**8,2**	**3,4**	**5,0**	**2,7**	**3,8**	**12,8**
	% V	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**	**100,0**
Femmes	Nombre	4 175	6 316	8 830	16 578	7 347	10 466	5 780	7 854	27 735
	% V	49,8	49,7	51,8	48,8	52,0	51,0	51,8	49,5	52,5
Hommes	Nombre	4 209	6 386	8 228	17 375	6 770	10 054	5 376	8 002	25 065
	% V	50,2	50,3	48,2	51,2	48,0	49,0	48,2	50,5	47,5
Âgés de moins de 25 ans	Nombre	907	1 259	2 158	3 496	1 338	2 558	1 323	1 848	6 471
	% V	10,8	9,9	12,7	10,3	9,5	12,5	11,9	11,7	12,3
25 à 29 ans	Nombre	643	854	1 510	2 846	1 020	1 705	942	1 332	5 014
	% V	7,7	6,7	8,9	8,4	7,2	8,3	8,4	8,4	9,5
30 à 54 ans	Nombre	4 922	7 449	9 835	20 001	8 298	11 558	6 292	9 207	30 405
	% V	58,7	58,6	57,7	58,9	58,7	56,3	56,4	58,1	57,6
55 ans et plus	Nombre	1 912	3 140	3 555	7 610	3 466	4 699	2 599	3 469	10 910
	% V	22,8	24,7	20,8	22,4	24,6	22,9	23,3	21,9	20,7
Études primaires	Nombre	1 789	1 728	1 543	3 097	1 754	2 432	1 369	1 667	5 691
	% V	26,2	18,3	12,0	12,9	18,3	14,7	17,2	14,3	15,1
Études secondaires	Nombre	4 670	6 749	9 699	17 125	6 763	12 213	5 794	8 480	28 163
	% V	68,5	71,5	75,7	71,3	70,6	73,9	72,8	72,6	75,0
Études collégiales	Nombre	281	664	1 061	2 102	729	1 240	569	821	2 422
	% V	4,1	7,0	8,3	8,8	7,6	7,5	7,2	7,0	6,4
Études universitaires	Nombre	82	303	514	1 693	329	644	226	717	1 297
	% V	1,2	3,2	4,0	7,0	3,4	3,9	2,8	6,1	3,5
Scolarité inconnue	Nombre	1 562	3 258	4 241	9 936	4 542	3 991	3 198	4 171	15 227
	% V	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.	s. o.
Durée cumulative depuis 1975										
Moins d'un an	Nombre	364	581	1 018	1 922	708	1 146	694	1 048	3 719
	% V	4,3	4,6	6,0	5,7	5,0	5,6	6,2	6,6	7,0
12 à 23 mois	Nombre	321	520	850	1 635	643	867	570	907	3 013
	% V	3,8	4,1	5,0	4,8	4,6	4,2	5,1	5,7	5,7
24 à 47 mois	Nombre	606	1 035	1 587	3 193	1 276	1 833	1 034	1 580	5 251
	% V	7,3	8,1	9,3	9,4	9,0	8,9	9,3	10,0	9,9
48 à 119 mois	Nombre	1 816	2 855	3 994	8 518	3 429	5 077	2 825	3 869	14 573
	% V	21,7	22,5	23,4	25,1	24,3	24,7	25,3	24,4	27,6
120 mois et plus	Nombre	5 275	7 711	9 609	18 685	8 061	11 597	6 033	8 452	26 244
	% V	62,9	60,7	56,3	55,0	57,1	56,5	54,1	53,3	49,7
Enfants dans les familles	**Nombre**	**2 577**	**3 307**	**5 053**	**8 654**	**3 677**	**6 081**	**3 510**	**5 261**	**19 512**
	% H	**1,7**	**2,2**	**3,4**	**5,8**	**2,5**	**4,1**	**2,4**	**3,6**	**13,2**
Prestataires de l'assistance-emploi	**Nombre**	**10 961**	**16 009**	**22 111**	**42 607**	**17 794**	**26 601**	**14 666**	**21 117**	**72 312**
	% H	**2,0**	**2,9**	**3,9**	**7,6**	**3,2**	**4,7**	**2,6**	**3,8**	**12,9**

Source : MESS, Direction de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juin 2002.

Ville-de-Montréal	Montréal Banlieue	Laval	Lanaudière	Laurentides	Outaouais	Abitibi-Témiscamingue	Côte-Nord	Nord-du-Québec	ARK[a]	Hébergés (Central)	Ensemble du Québec
91 534 **25,0** **100,0**	**31 959** **8,7** **100,0**	**9 862** **2,7** **100,0**	**15 985** **4,4** **100,0**	**18 802** **5,1** **100,0**	**14 363** **3,9** **100,0**	**7 759** **2,1** **100,0**	**4 274** **1,2** **100,0**	**1 331** **0,4** **100,0**	**525** **0,1** **100,0**	**4 269** **1,2** **100,0**	**365 614** **100,0** **100,0**
46 776 51,1	12 929 40,5	3 760 38,1	6 066 37,9	7 198 38,3	5 620 39,1	3 294 42,5	1 845 43,2	657 49,4	270 51,4	4 190 98,1	155 115 42,4
21 685 23,7	9 279 29,0	2 522 25,6	4 092 25,6	4 768 25,4	3 323 23,1	1 799 23,2	1 009 23,6	444 33,4	185 35,2	8 0,2	86 819 23,7
21 247 23,2	8 835 27,6	3 285 33,3	5 154 32,2	6 171 32,8	4 902 34,1	2 440 31,4	1 300 30,4	204 15,3	61 11,6	71 1,7	112 847 30,7
1 826 2,0	916 2,9	295 3,0	673 4,2	665 3,5	518 3,6	226 2,9	120 2,8	26 2,0	9 1,7	0 s. o.	11 535 3,1
66 071 72,2	20 367 63,7	6 787 68,8	10 811 67,6	13 249 70,5	9 462 65,9	5 474 70,6	2 976 69,6	761 57,2	272 51,8	4 265 99,9	260 133 71,1
3 701 4,0	1 496 4,7	520 5,3	1 194 7,5	1 257 6,7	939 6,5	512 6,6	271 6,3	37 2,8	X s. o.	0 s. o.	21 119 5,8
14 301 15,6	6 611 20,7	1 797 18,2	2 859 17,9	3 186 16,9	2 761 19,2	1 202 15,5	797 18,6	378 28,4	X s. o.	4 0,1	58 392 16,0
7 461 8,2	3 485 10,9	758 7,7	1 121 7,0	1 110 5,9	1 201 8,4	571 7,4	230 5,4	155 11,6	X s. o.	0 s. o.	25 970 7,1
102 696 **24,9** **100,0**	**36 940** **9,0** **100,0**	**11 140** **2,7** **100,0**	**18 300** **4,4** **100,0**	**21 169** **5,1** **100,0**	**16 503** **4,0** **100,0**	**8 842** **2,1** **100,0**	**4 775** **1,2** **100,0**	**1 523** **0,4** **100,0**	**615** **0,1** **100,0**	**4 269** **1,0** **100,0**	**412 703** **100,0** **100,0**
48 841 47,6	20 284 54,9	6 009 53,9	9 537 52,1	10 838 51,2	8 556 51,8	4 362 49,3	2 479 51,9	805 52,9	292 47,5	1 952 45,7	208 744 50,6
53 855 52,4	16 656 45,1	5 131 46,1	8 763 47,9	10 331 48,8	7 947 48,2	4 480 50,7	2 296 48,1	718 47,1	323 52,5	2 317 54,3	203 959 49,4
9 723 9,5	3 459 9,4	1 164 10,4	2 139 11,7	2 403 11,4	1 943 11,8	1 327 15,0	680 14,2	405 26,6	154 25,0	220 5,2	44 821 10,9
10 517 10,2	3 580 9,7	1 071 9,6	1 625 8,9	1 836 8,7	1 597 9,7	875 9,9	488 10,2	237 15,6	108 17,6	187 4,4	37 879 9,2
63 469 61,8	22 701 61,5	6 597 59,2	10 558 57,7	12 363 58,4	9 967 60,4	5 001 56,6	2 778 58,2	735 48,3	317 51,5	2 433 57,0	244 564 59,3
18 987 18,5	7 200 19,5	2 308 20,7	3 978 21,7	4 567 21,6	2 996 18,2	1 639 18,5	829 17,4	146 9,6	36 5,9	1 429 33,5	85 439 20,7
9 327 13,6	2 899 11,5	1 066 14,3	2 512 17,6	2 576 16,6	2 103 19,4	1 305 18,5	694 18,1	196 20,2	109 26,0	211 25,1	43 959 15,1
44 494 65,1	17 558 69,4	5 380 72,4	10 691 74,7	11 646 75,1	7 968 73,7	5 315 75,3	2 905 76,0	749 77,3	309 73,6	531 63,3	206 893 71,1
6 618 9,7	2 351 9,3	596 8,0	794 5,5	863 5,6	442 4,1	281 4,0	169 4,4	X s. o.	X s. o.	X s. o.	22 078 7,6
7 891 11,5	2 508 9,9	393 5,3	313 2,2	420 2,7	302 2,8	155 2,2	56 1,5	X s. o.	X s. o.	X s. o.	17 889 6,2
34 366 s.o.	11 624 s.o.	3 705 s.o.	3 990 s.o.	5 664 s.o.	5 688 s.o.	1 786 s.o.	951 s.o.	X s. o.	X s. o.	X s. o.	121 884 s. o.
13 507 13,2	3 138 8,5	913 8,2	1 105 6,0	1 340 6,3	1 221 7,4	620 7,0	288 6,0	203 13,3	59 9,6	65 1,5	33 600 8,1
8 914 8,7	2 814 7,6	725 6,5	944 5,2	1 122 5,3	963 5,8	516 5,8	209 4,4	141 9,3	52 8,5	65 1,5	25 739 6,2
11 471 11,2	4 648 12,6	1 315 11,8	1 786 9,8	2 038 9,6	1 704 10,3	1 010 11,4	451 9,4	210 13,8	91 14,8	106 2,5	42 136 10,2
28 475 27,7	11 637 31,5	3 487 31,3	5 060 27,7	5 910 27,9	4 672 28,3	2 362 26,7	1 136 23,8	458 30,1	201 32,7	447 10,5	110 600 26,8
40 329 39,3	14 703 39,8	4 700 42,2	9 405 51,4	10 759 50,8	7 943 48,1	4 334 49,0	2 691 56,4	511 33,6	212 34,5	3 586 84,0	200 628 48,6
40 294 **27,2**	**18 924** **12,8**	**4 514** **3,0**	**6 904** **4,7**	**7 266** **4,9**	**6 774** **4,6**	**3 048** **2,1**	**1 637** **1,1**	**1 081** **0,7**	**556** **0,4**	**6** **0,0**	**148 080** **100,0**
142 990 **25,5**	**55 864** **10,0**	**15 654** **2,8**	**25 204** **4,5**	**28 435** **5,1**	**23 277** **4,2**	**11 890** **2,1**	**6 412** **1,1**	**2 604** **0,5**	**1 171** **0,2**	**4 275** **0,8**	**560 783** **100,0**

Source: MESS, Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique, juin 2002.

Notes

1. La ventilation des données par région peut occasionner, pour certaines catégories, des petits nombres. Dans ces cas, les données ont été masquées d'un X afin de rendre impossible l'identification des personnes. Notons également que la somme des pourcentages peut ne pas égaler 100,0 % en raison des nombres arrondis.

2. **Prestation de base**

   Montant de base applicable à l'adulte seul ou au couple. Dans le cas des hébergés, montant de base applicable à l'adulte hébergé de même qu'à un ex-détenu logé dans un établissement reconnu en vue de sa réinsertion sociale.

3. **Allocation pour contraintes temporaires à l'emploi**

   Montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage présente des
   contraintes temporaires à l'emploi.

4. **Allocation pour contraintes sévères à l'emploi**

   Montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque l'adulte seul ou un membre adulte du ménage démontre, par la production d'un rapport médical, que son état physique ou mental est, de façon significative, déficient ou altéré pour une durée vraisemblablement permanente ou indéfinie et que, pour cette raison et compte tenu de ses caractéristiques socioprofessionnelles, il présente des contraintes sévères à l'emploi l'empêchant de subvenir à ses besoins et à ceux de sa famille.

5. **Allocation mixte**

   Montant ajouté à la prestation de base du Programme d'assistance-emploi lorsque les deux membres adultes qui composent le ménage présentent des contraintes temporaires ou sévères à l'emploi.

6. **Les conjointes ou les conjoints d'étudiant** sont regroupés avec les personnes seules.

7. **Scolarité**

   Niveau d'enseignement le plus élevé atteint d'après les données disponibles dans les fichiers ministériels en mars 2002. Cette information ne nous renseigne pas sur le ou les diplômes obtenus, ni sur le nombre d'années de scolarité complétées à l'intérieur de ce niveau. Le calcul des proportions est effectué en excluant les données « inconnues ».

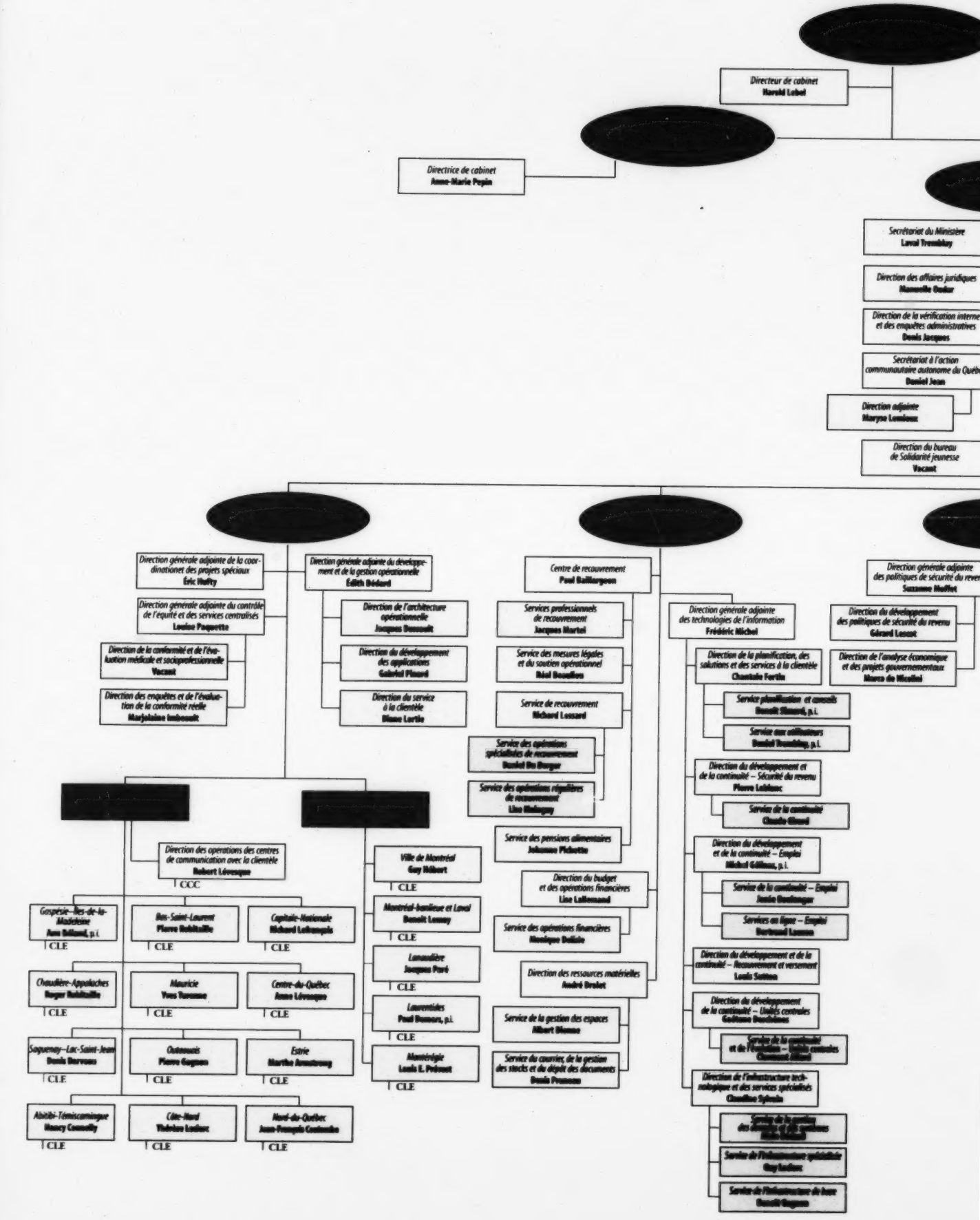
8. **ARK**

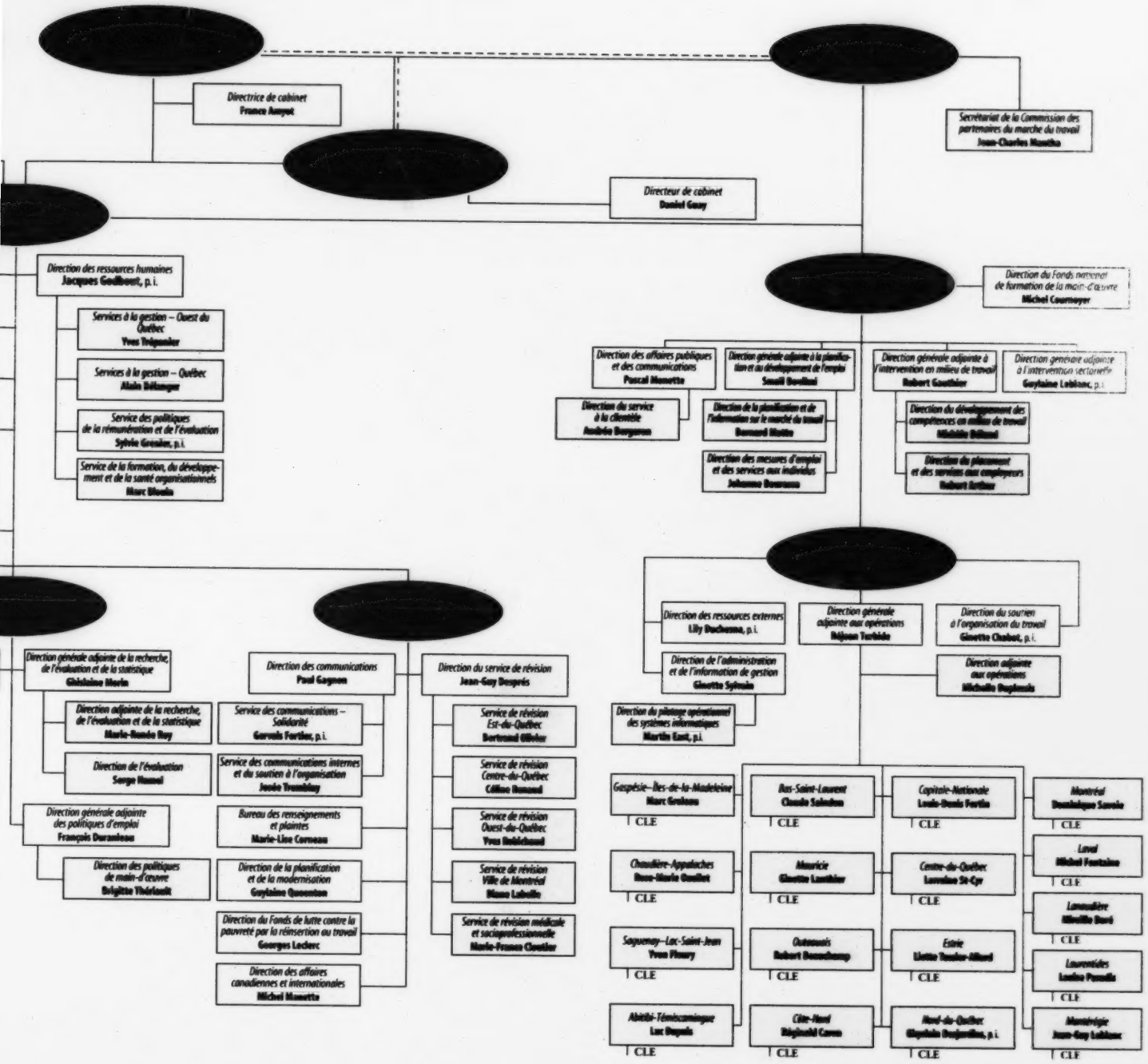
Administration régionale Kativik (données incluses dans la région du Nord-du-Québec).

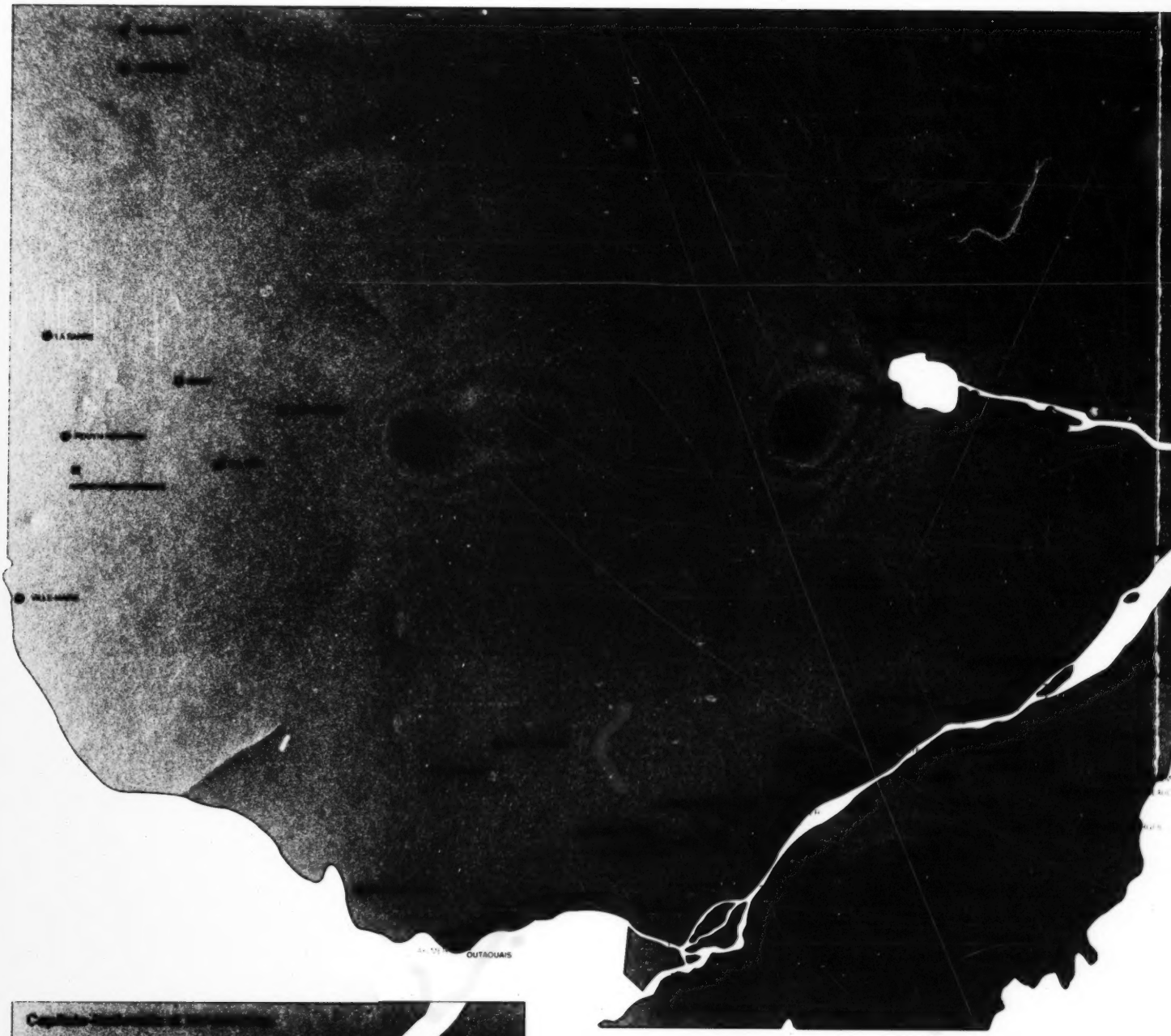
Légende

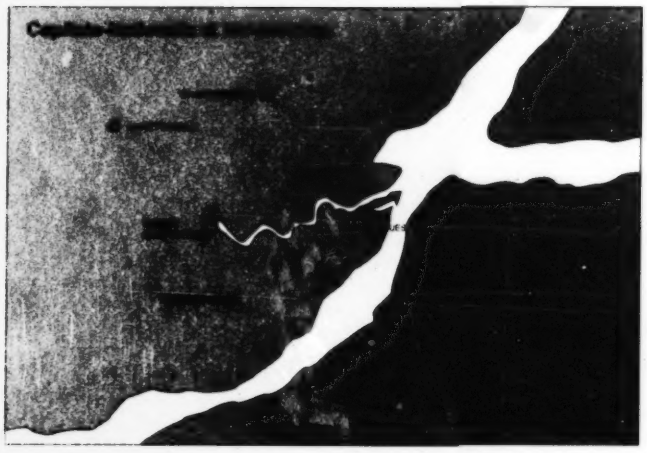
X : données confidentielles
% H : pourcentages horizontaux
% V : pourcentages verticaux
s. o. : sans objet

ORGANIGRAMME DU MINISTÈRE




Directrice de cabinet
France Aunyot
Secrétariat de la Commission des partenaires du marché du travail
Jean-Charles Mandia
Directeur de cabinet
Daniel Gauy
Direction des ressources humaines
Jacques Godbout, p.i.
Services à la gestion – Ouest du Québec
Yves Trépanier
Services à la gestion – Québec
Alain Bélanger
Service des politiques de la rémunération et de l'évaluation
Sylvie Grenier, p.i.
Service de la formation, du développement et de la santé organisationnels
Marc Blouin
Direction du Fonds national de formation de la main-d'œuvre
Michel Courtoyer
Direction des affaires publiques et des communications
Pascal Monette
Direction générale adjointe à la planification et au développement de l'emploi
Sandi Bouthot
Direction générale adjointe à l'intervention en milieu de travail
Robert Gauthier
Direction générale adjointe à l'intervention sectorielle
Guylaine Leblanc, p.i.
Direction du service à la clientèle
Andrée Bergeron
Direction de la planification et de l'information sur le marché du travail
Bernard Matte
Direction des mesures d'emploi et des services aux individus
Johanne Bourassa
Direction du développement des compétences en milieu de travail
Michèle Dillard
Direction du placement et des services aux employeurs
Robert Arthur
Direction générale adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Ghislaine Morin
Direction adjointe de la recherche, de l'évaluation et de la statistique
Marie-Danièle Roy
Direction de l'évaluation
Serge Hamel
Direction générale adjointe des politiques d'emploi
François Duranleau
Direction des politiques de main-d'œuvre
Brigitte Théberge
Direction des communications
Paul Gagnon
Service des communications – Solidarité
Gervais Fortier, p.i.
Service des communications internes et du soutien à l'organisation
Josée Tremblay
Bureau des renseignements et plaintes
Marie-Lise Corneau
Direction de la planification et de la modernisation
Guylaine Quesnelon
Direction du Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail
Georges Leclerc
Direction des affaires canadiennes et internationales
Michel Massetta
Direction du service de révision
Jean-Guy Desprès
Service de révision Est-du-Québec
Bertrand Gilbert
Service de révision Centre-du-Québec
Céline Renaud
Service de révision Ouest-du-Québec
Yves Bédard-Huot
Service de révision Ville de Montréal
Diane Labelle
Service de révision médicale et socioprofessionnelle
Marie-France Cloutier
Direction des ressources externes
Lily Duchesne, p.i.
Direction de l'administration et de l'information de gestion
Ginette Sylvain
Direction générale adjointe aux opérations
Réjean Turbide
Direction du soutien à l'organisation du travail
Ginette Chabot, p.i.
Direction adjointe aux opérations
Michelle Duplessis
Direction du pilotage opérationnel des systèmes informatiques
Martin East, p.i.
Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine
Marc Groleau
CLE
Bas-Saint-Laurent
Claude Saindon
CLE
Capitale-Nationale
Louis-Denis Fortin
CLE
Montréal
Dominique Savoie
CLE
Chaudière-Appalaches
Rose-Marie Ouellet
CLE
Mauricie
Ginette Lanthier
CLE
Centre-du-Québec
Lorraine St-Cyr
CLE
Laval
Michel Fontaine
CLE
Lanaudière
Micheline Duval
CLE
Saguenay–Lac-Saint-Jean
Yves Fleury
CLE
Outaouais
Robert Beauchamp
CLE
Estrie
Lietta Tondre-Allard
CLE
Laurentides
Louise Pinsolle
CLE
Abitibi-Témiscamingue
Luc Dupuis
CLE
Côte-Nord
Réginald Caron
CLE
Nord-du-Québec
Gaétan Desjardins, p.i.
CLE
Montérégie
Jean-Guy Leblanc
CLE





Légende:

- CENTRE LOCAL D'EMPLOI
- DIRECTION RÉGIONALE

POLITIQUE LINGUISTIQUE DU MINISTÈRE

Conformément à la Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration, le Ministère a adopté sa politique linguistique à l'automne 1999. La politique linguistique du Ministère définit son offre de service à la population. Elle préconise la qualité de la langue française et balise l'usage d'autres langues dans les communications à l'intention des personnes physiques et morales.

Pour se conformer à la première dimension, le Ministère fait systématiquement réviser les documents qu'il publie. En ce qui a trait à la seconde, une aide conseil est apportée au personnel des régions pour la diffusion de messages à l'intention de la clientèle de langue anglaise dans le respect des dispositions de la politique et, plus généralement, de la Charte de la langue française.

Pour accomplir sa mission, le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale recueille, traite, détient et communique des renseignements personnels touchant plusieurs aspects de la vie privée des personnes à qui il rend des services. Il s'est donc fermement engagé à assurer la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont confiés.

En 2001-2002, le Ministère a réalisé différentes activités destinées à garantir la protection des renseignements personnels, soit :

- La poursuite des travaux du Comité ministériel pour la protection des renseignements personnels et la mise en œuvre d'un plan d'action annuel.
- La conclusion de la démarche de formation commencée en 2000-2001. Le Ministère avait alors privilégié la formation de son personnel de première et de deuxième lignes travaillant en région. Au cours de 2001-2002, le Ministère a continué ses activités auprès du personnel des unités centrales, y compris des formations adaptées notamment aux enquêteurs, aux réviseurs, aux spécialistes informatiques et aux répondants régionaux nouvellement mandatés.
- La réalisation d'activités de sensibilisation et de communication, dont la production et la diffusion d'affiches et la parution d'un article dans le journal interne du Ministère, Le Porte-clés, décrivant le rôle et les fonctions de la responsable ministérielle de l'accès et de la protection des renseignements personnels.
- L'analyse d'une dizaine de projets de sondages pour déterminer leur conformité au Cadre de gestion relatif à la réalisation d'études nécessitant la collecte, l'utilisation, la communication et la conservation des renseignements personnels par sondage ou par le recours à des méthodes qualitatives.

Par ailleurs, l'équipe ministérielle responsable de l'accès à l'information a répondu à 120 demandes et a collaboré avec les directions régionales, les centres locaux d'emploi et certaines unités administratives du Ministère pour le traitement des demandes qui leur étaient adressées directement.

Quant au diagnostic sur la conformité des profils d'accès, le Ministère évaluera les accès au système « Gestion du dossier individu », qui contient les informations relatives à l'identification de sa clientèle. L'opération fera appel à toutes les unités administratives et sera à la fois un diagnostic et un exercice de sensibilisation. Au cours de la démarche, chacun des gestionnaires rendra compte des accès qu'il a accordés. Le rapport final d'évaluation sera déposé au début de l'automne 2002. Il déterminera les écarts à corriger et les mesures qui seront prises pour améliorer la gestion des accès informatiques.

Le dossier de la protection des renseignements personnels demeure une priorité en 2002-2003. L'accent sera mis plus spécialement sur l'implantation d'un site intranet sur la protection des renseignements personnels, sur la réalisation du diagnostic quant à la conformité des profils d'accès au fichier informatique « Gestion du dossier individu » et du plan d'action qui en découlera, ainsi que sur le développement d'une stratégie continue de formation, de sensibilisation et de communication en protection des renseignements personnels.

Le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale exerce ses activités dans un environnement où le sens éthique est constamment sollicité. Sa mission, l'importance des enjeux humains et financiers, la nature des renseignements contenus dans les dossiers, l'effectif considérable évoluant dans une structure organisationnelle complexe et la diversité des nombreux partenaires constituent des facteurs structurels et conjoncturels qui comportent chacun leur part de risques quant au potentiel de situations problématiques. Dans un tel contexte, le souci de l'éthique dans les façons d'être et d'agir devient une préoccupation très importante pour les autorités ainsi que pour l'ensemble du personnel du Ministère.

C'est pourquoi, dans une perspective de renforcement et de prévention, le Ministère est engagé depuis plusieurs années dans une démarche visant à responsabiliser le personnel et à le sensibiliser de façon continue aux normes gouvernementales liées à l'éthique de même qu'aux valeurs qui lui sont propres.

Depuis le début de l'année 2001, l'intranet du Ministère s'est enrichi d'un volet intitulé « L'éthique au Ministère » dans lequel on trouve, en plus de la réglementation applicable, le guide ministériel *Agir avec intégrité* relatif au comportement, et ce, en fonction des normes d'éthique et des valeurs adoptées.

Liste des lois[1] appliquées par le ministre de l'Emploi au 31 mars 2002

- Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. D-7.1)
- Loi sur la formation et la qualification professionnelles de la main-d'œuvre (L.R.Q., c. F-5)[2]
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)[3]
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)[4]
- Loi sur les villages nordiques et l'Administration régionale Kativik (L.R.Q., c. V-6.1)[5]

Liste des lois appliquées par la ministre de la Solidarité sociale au 31 mars 2002
(La ministre est également chargée de l'application de la réglementation découlant de ces lois.)

- Loi instituant le Fonds de lutte contre la pauvreté par la réinsertion au travail (L.R.Q., c. F-3.2.0.3)[6]
- Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (L.R.Q., c. M-15.001)
- Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30)[7]
- Loi sur le régime de rentes du Québec (L.R.Q., c. R-9)
- Loi sur les régimes complémentaires de retraite (L.R.Q., c. R-15.1)
- Loi sur les régimes supplémentaires de rentes (L.R.Q., c. R-17)
- Loi sur la sécurité du revenu des chasseurs et piégeurs cris bénéficiaires de la Convention de la Baie-James et du Nord québécois (L.R.Q., c. S-3.2)
- Loi sur le soutien du revenu et favorisant l'emploi et la solidarité sociale (L.R.Q., c. S-32.001)

1. Les lois regroupées par ordre alphanumérique. Chaque titre de loi est suivi de sa référence officielle entre parenthèses.
2. Le ministre responsable de l'Emploi est chargé de l'application de cette loi .
3. Le ministre responsable de l'Emploi exerce les fonctions de la ministre de la Solidarité sociale en matière de main-d'œuvre et d'emploi, notamment celles prévues à l'article 2 et, dans la mesure où elles concernent ces matières, celles prévues aux articles 3, 4, 5, 6, 9, 11 à 15, et au chapitre V, ainsi que celles prévues aux chapitres II, III, IV et VI de la Loi sur le ministère de l'Emploi et de la Solidarité sociale et instituant la Commission des partenaires du marché du travail (1997, chapitre 63). Le ministre responsable de l'Emploi exerce les fonctions de la ministre de la Solidarité sociale relatives aux carrefours jeunesse emploi.
4. Le ministre responsable de l'Emploi est responsable de l'application de cette loi en ce qui concerne les matières liées à la main-d'œuvre et à l'emploi.
5. L'administration de cette loi par le ministre responsable de l'Emploi se limite aux articles 378 et 379 traitant de la qualification professionnelle.
6. La ministre de la Solidarité sociale a été désignée comme responsable de l'administration de cette loi dont l'application relève du premier ministre.
7. La ministre de la Solidarité sociale est responsable de l'application de la section III.1 de cette loi relative au Fonds d'aide à l'action communautaire autonome.